

令和元年度
老人保健事業推進費等補助金
老人保健健康増進等事業

令和元年度老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業

介護職の機能分化の推進に関する調査研究事業

報 告 書

令和2年(2020年)3月

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

目次

第1章 背景と目的	1
1. 背景	1
2. 目的	3
第2章 事業の全体像	5
1. 本事業の位置付け	5
2. 本事業における介護助手等の定義	5
3. 実施体制	5
1) 検討会の設置	5
2) 検討会の開催実績	6
第3章 調査方針と方法	7
1. 調査の全体方針	7
2. 各調査の実施概要	7
1) ヒアリング調査	7
2) 介護職員及び介護助手等の所感調査	8
第4章 ヒアリング調査結果	9
1. ヒアリング調査結果	9
1) 旭川市	9
2) 札幌市	12
3) 三重県	16
4) 鹿児島県	20
5) 函館市	22
6) 八王子市	24
7) 福岡市	30
8) 豊田市	32
2. ヒアリング調査結果のまとめ及び考察	36
第5章 介護職員及び介護助手等の所感調査結果	41
1. 介護職員の声	41
2. 介護助手等の声	49
3. 介護職員・介護助手等の所感調査のまとめ	58
第6章 検討会	59
1. 第1回検討会	59
2. 第2回検討会	60
3. 第3回検討会	61

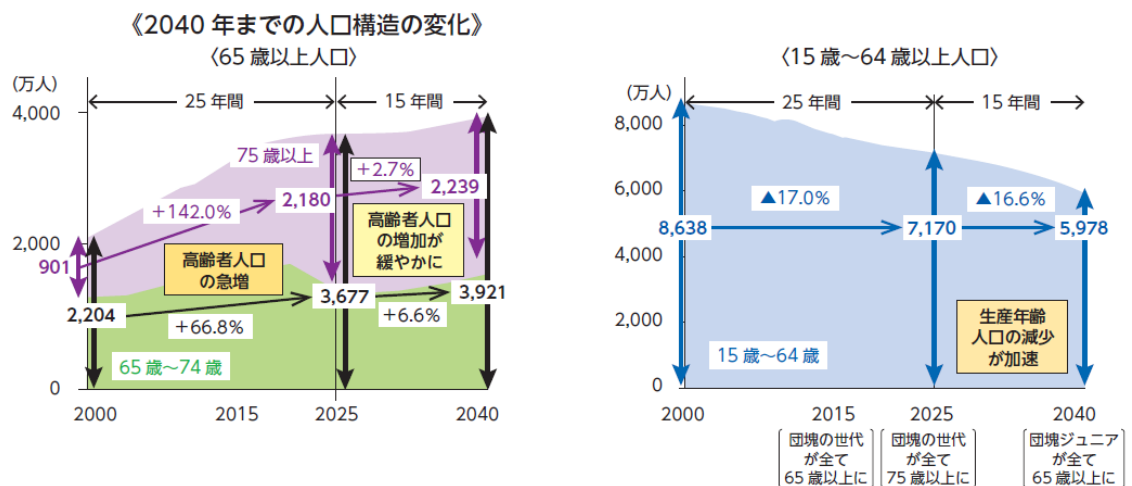
第7章 事例集	63
1. 事例集の設計における基本的な考え方	63
2. 事例の整理	63
第8章 まとめ	65
1. 介護サービス事業における機能分化	65
1) 都道府県等の自治体及び介護サービス事業所・施設の課題意識と取組意義	65
2) 介護サービス事業所・施設における取組内容	65
3) 推進事業の成果	68
2. 今後の課題	69
第9章 資料編	71

第1章 背景と目的

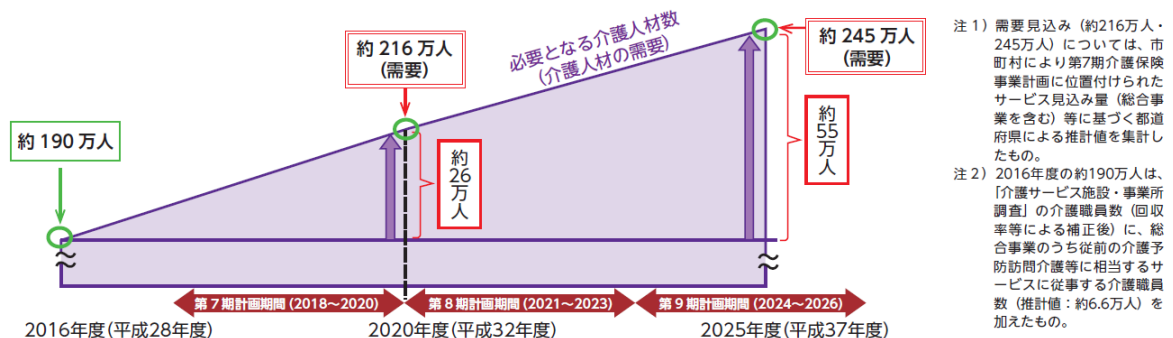
1. 背景

生産年齢人口の減少が本格化していく中、限られた人材で、多様化、複雑化する介護ニーズに対応するためには、介護職員のキャリア・専門性に応じた機能分化や多様な人材によるチームケアの実践が必要とされている。介護現場における業務を分解し、介護職員が担っている業務の一部を「介護助手等」が担うことにより、介護職員が専門的な業務に専念でき、より質の高い介護を提供することが可能となるなど、介護現場の生産性向上が期待できる。また、このような取組を通じ、就労環境を改善することで、介護職員の離職率が低下すれば、介護人材の量的確保・定着につながる可能性がある。

●人口減少社会の到来：生産年齢人口の減少



●増える介護需要



出所：第7期介護保険事業計画に基づく介護人材の必要数について (平成30年5月21日厚生労働省社会・援護局)

上記を背景として、平成27年2月の社会保障審議会福祉部会福祉人材確保専門委員会において「2025年に向けた介護人材の確保～量と質の好循環の確立に向けて」が示された。この「2025年に向けた介護人材の確保」は以下4つの考え方で構成されている。

(1) 持続可能な人材確保 サイクルの確立

人材の量的確保と質的確保を両輪として、介護人材の「量」と「質」の好循環を進めるという視点に立ち、その上で、「参入促進」「労働環境・処遇の改善」「資質の向上」という3つのアプローチによる総合的な政策対応を図る。

(2) 介護人材の構造転換（「まんじゅう型」から「富士山型」へ）

若年者人口の減少、介護ニーズの高度化・多様化等、現在の介護人材にかかる課題を踏まえ、次の5つの「目指すべき姿」を見据え、介護人材について、現行の「まんじゅう型」から「富士山型」への構造転換を図ることが必要である。その際、対象とする人材のセグメント（層）に応じた、きめ細やかな方策を講じることが必要である。

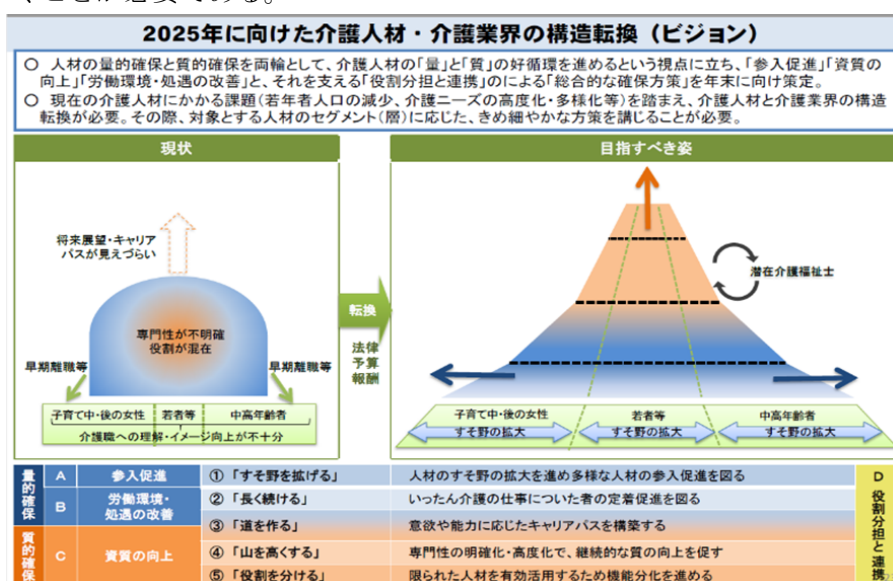
- ① 「すそ野を広げる」～人材のすそ野の拡大を進め、多様な人材の参入促進を図る～
- ② 「道を作る」～本人の能力や役割分担に応じたキャリアパスを構築する～
- ③ 「長く歩み続ける」～いったん介護の仕事についた者の定着促進を図る～
- ④ 「山を高くする」～専門性の明確化・高度化で、継続的な質の向上を促す～
- ⑤ 「標高を定める」～限られた人材を有効活用するため、機能分化を進める～

(3) 地域の全ての関係主体が連携し、介護人材を育む体制の整備

政策対応に当たっては、介護事業者をはじめ、都道府県など地域の関係者の適切な役割分担のもとに、連携して取組を進めていく体制を構築することが重要である。

(4) 中長期的視点に立った計画の策定

2025（平成 37）年を介護人材確保にかかる当面の目標年次とした上で、今後、戦略的に政策展開を図るために、定量的な目標を定め、時間軸に沿った対策を、計画的に講じていくことが必要である。



出所：平成 26 年 11 月 14 日厚生労働省「医療・介護・保育の活性化・生産性向上について」

さらに、平成 29 年 10 月の同委員会では、「介護人材に求められる機能の明確化とキャリアパスの実現に向けて」として、介護人材の構造転換（「まんじゅう型」から「富士山型」へ）を実現するための以下の具体的な方策をとりまとめた。

- ・ 介護職の業務実施状況を見ると、介護福祉士とそれ以外の者で明確に業務分担はされていない。
- ・ 管理者の認識では、認知症の周辺症状のある利用者やターミナルケアが必要な利用者などへの対応、介護過程の展開におけるアセスメントや介護計画の作成・見直しなどの業務は介護福祉士が専門性をもって取り組むべきという認識が高い。
- ・ 介護職のリーダーについて、介護職の統合力や人材育成力などの能力が求められているものの、十分に発揮できていないと感じている管理者が多い。一方で、介護職の指導・育成や介護過程の展開等を重視している事業所では、リーダーの役割等を明確にし、キャリアパスへ反映するなどの取組を行っている。

上記現状・課題に対して以下 4 つの対応が示された。

- ① 介護職のグループにおけるリーダーの育成
- ② 介護福祉士養成課程におけるカリキュラムの見直し
- ③ 介護人材のすそ野の拡大に向けた入門的研修の導入
- ④ 介護福祉士等による医療的ケアの実態の把握

また、令和元年度予算においては、介護人材の参入環境の整備、定着促進を図ることを目的とし、介護助手等多様な人材の参入を促し、機能分化による介護の提供体制や、地域の事業者間・多職種連携による介護業務効率化等の実践を支援する都道府県等の自治体向け補助金「介護職機能分化等推進事業」（以下、「推進事業」という。）を実施するとされた。

このように近年我が国では、介護分野における人材不足及び介護ニーズの高度化・多様化を背景に、介護人材の量・質の両面からその確保・拡大に向け、国と都道府県等の自治体が連携協力し機能分化に取り組んでいる。

2. 目的

本事業は、推進事業の実施主体の協力を得て、都道府県等が実施する機能分化に資する事業及び介護サービス事業所が実施する取組の実施状況やその狙いを明らかにするとともに、効果検証、各都道府県による所見の整理等を行い、地域の特性や状況に応じた取組の方向性、課題について調査研究することを目的とする。また調査結果を基に、機能分化に取り組む介護サービス事業等の参考となるよう、機能分化の取組の具体例を紹介する事例集を作成する。

第2章 事業の全体像

1. 本事業の位置付け

本事業は、介護人材の参入環境の整備、定着促進を図ることを目的とし、介護助手等の多様な人材の参入を促し、機能分化による介護の提供体制や、地域の事業者間・多職種連携による介護業務効率化等の実践を支援する推進事業に並行して実施し、推進事業において、都道府県等の自治体から厚生労働省に提出される事業計画書、事業報告書の作成、介護職機能分化等推進事業の実施主体へのヒアリング調査及び機能分化の取組の具体例を紹介する事例集の作成を行う。

2. 本事業における介護助手等の定義

本事業においては、介護助手等を介護サービス施設・事業所もしくは介護サービス施設・事業所を運営する法人と雇用契約を結び、介護業務の周辺業務（注）を担当する職員と定義した。なお、ボランティアは介護助手等には含まないこととした。

※清掃、ベッドのシーツ交換、配膳、食事の片づけなど、専門的な知識やスキルを必要とせず、直接的に利用者に接しない補助的な業務を指す。

3. 実施体制

1) 検討会の設置

本事業では、機能分化に関連する取組を積極的に実施する介護施設の代表者や業界団体等の有識者から構成される検討会を設置し、事業計画書、事業報告書の設計や事例集のとりまとめについての検討を行った。

ア) 検討会構成員

（敬称略、五十音順）

氏名	所属・役職
阿部 信子	ウェル・ナビ株式会社 代表取締役社長
石踊 紳一郎	全国老人福祉施設協議会 介護保険事業等経営委員会 特別養護老人ホーム部会 部会長
石本 淳也	日本介護福祉士会 会長
大塚 恵利子	社団幹人会 法人本部 部長
小川 勝	全国老人保健施設協会 常務理事

イ) オブザーバー

（敬称略、五十音順）

氏名	所属・役職
菅 洋一郎	厚生労働省 社会・援護局 福祉基盤課 福祉人材確保対策室 室長補佐

鈴木 俊文	厚生労働省 社会・援護局 福祉基盤課 福祉人材確保対策室 介護人材確保・広報戦略対策官
高橋 勲	厚生労働省 社会・援護局 福祉基盤課 福祉人材確保対策室 マンパワー企画係長
西田 楽	厚生労働省 社会・援護局 福祉基盤課 福祉人材確保対策室 マンパワー企画係

ウ) 事務局担当者

氏名	所属・役職
吉田 俊之	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所 情報未来イノベーション本部 アソシエイトパートナー
足立 圭司	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所 情報未来イノベーション本部 マネージャー
西尾 文孝	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所 情報未来イノベーション本部 マネージャー
大塚 恒治	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所 情報未来イノベーション本部 シニアコンサルタント
山内 勇輝	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所 情報未来イノベーション本部 シニアコンサルタント
池永 藍	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所 情報未来イノベーション本部 コンサルタント
高木 俊介	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所 情報未来イノベーション本部 コンサルタント

2) 検討会の開催実績

- ・ 第1回 令和元年7月29日
- ・ 第2回 令和元年11月18日
- ・ 第3回 令和2年2月17日

第3章 調査方針と方法

1. 調査の全体方針

本事業で実施する各調査の設計および調査結果のとりまとめは、先述の検討会における議論を踏まえて進めることを基本とし、調査対象には都道府県等の自治体および介護助手等を受け入れる介護サービス事業所・施設の他に、介護施設に勤務する介護職員、介護職機能分化等推進事業において介護サービス事業所・施設で働くこととなった介護助手等を加え、介護助手等にとっての成果や取組意義が汲み取れるものとする。

なお、調査結果については、今後の我が国の介護現場において、さらに機能分化が促進されるよう調査の結果として得られた事例を事例集にとりまとめることとする。

2. 各調査の実施概要

1) ヒアリング調査

- 調査目的

ヒアリング調査は、推進事業の実施主体の協力を得て、都道府県等が実施する機能分化に資する事業及び介護サービス事業所・施設が実施する取組の実施状況やその狙いを明らかにすることを目的とする。

- 調査対象

調査対象は、推進事業に参画する都道府県等および介護サービス事業所・施設から、推進事業の進捗状況を鑑みて下記の対象を選定した。

地域	属性	ヒアリング調査対象
旭川市	自治体・団体	旭川市長寿社会課
	施設	介護付有料老人ホームエールⅡ（北海道旭川市）
	施設	老人保健施設サニーヒル（北海道旭川市）
札幌市	自治体・団体	札幌市介護保険課
	自治体・団体	北海道老人保健施設協会
	施設	社会福祉法人溪仁会 介護老人保健施設コミュニティホーム白石（北海道札幌市）
	施設	社会福祉法人栄和会 介護老人保健施設あつべつ（北海道札幌市）
三重県	自治体・団体	三重県長寿介護課
	自治体・団体	三重県老人保健施設協会
	施設	介護老人保健施設いこいの森（三重県津市）
	施設	介護老人保健施設カトレア（三重県松阪市）
	施設	介護老人保健施設あのを（三重県津市）
鹿児島県	自治体・団体	鹿児島県
	自治体・団体	鹿児島県老人福祉施設協議会
	施設	社会福祉法人 同仁会 特別養護老人ホームさつま園（鹿児島県薩摩郡）
函館市	自治体・団体	函館市地域包括ケア推進課
	施設	特別養護老人ホームおおぞら（北海道函館市）
八王子市	自治体・団体	八王子市福祉部高齢者いきいき課
	自治体・団体	NPO 法人八王子介護保険サービス事業者連絡協議会
	施設	八王子保健生活協同組合（東京都八王子市）
	施設	シルバーサポート株式会社（東京都八王子市）
	施設	介護老人保健施設ハートランドぐらんぱぐらんま（東京都八王子市）

福岡市	自治体・団体	福岡市高齢社会政策課
	施設	社会福祉法人光薫寺福祉会 光薫寺ビハーク（福岡県福岡市）
豊田市	自治体・団体	豊田市介護保険課
	施設	特定施設入居者生活介護 豊田ほっとかん（愛知県豊田市）
	施設	介護老人保健施設 ジョイスティ（愛知県豊田市）

- 調査方法

対面によるヒアリング調査を実施した。また、必要に応じ電話による追加調査を実施した。

- 調査の枠組み及び分析の視点

先進事例である三重県の介護助手導入マニュアルを参考に、介護サービス事業所・施設における介護助手等の導入手順を 6 つのステップに整理し、このステップに沿ってヒアリング調査を設計した。なお、実際のヒアリング調査にあたっては事前に整理した 6 つのステップに過度に捉われることなく、介護サービス事業所・施設ごとに実施している独自の取組についても積極的に情報収集を行った。

また、ヒアリング調査の分析については、介護サービス事業所・施設における機能分化の取組の効果検証、各都道府県による所見の整理等を行い、地域の特性や状況に応じた取組の方向性、課題について分析した。なお、分析の参考として、厚生労働省「介護サービス事業における生産性向上に資するガイドライン」で紹介されている業務改善の 7 つの取組を参照した。

2) 介護職員及び介護助手等の所感調査

- 調査目的

介護サービス事業所・施設において実際に介護助手等を導入したことによる業務内容や負担感の変化について、介護職員の生の声を収集することを目的として実施した。

- 調査対象

推進事業に参画する介護サービス事業所・施設に勤務し、介護助手等の導入の取組の中心的な役割を担った介護職員および当該事業において雇用した介護助手等

- 調査方法

書面によるアンケート調査形式にて実施した。

第4章 ヒアリング調査結果

1. ヒアリング調査結果

1) 旭川市

ヒアリング対象概要

ヒアリング対象属性	ヒアリング対象名
自治体・団体	旭川市長寿社会課
施設	介護付有料老人ホームエールⅡ（北海道旭川市）
施設	老人保健施設サニーヒル（北海道旭川市）

(ア) 旭川市長寿社会課

■ 事業の契機

<事業の契機>

- ・ 北海道の老人保健施設協会が、以前より介護助手等導入の取組を進めていた。

<元気高齢者の介護予防の観点>

- ・ まず、介護を地域で支えるという観点があり、その上で高齢者の介護予防や社会参加を狙っていききたい。

■ 広報について

- ・ 市の記者会で報道発表し、新聞に掲載された。

(イ) 介護付有料老人ホームエールⅡ（北海道旭川市）

① 受入体制

- ・ 施設長、管理者、現場の介護職員でプロジェクトチームを作り、施設長は統括、管理者は事業のリーダー、現場の介護職員はOJTを担当するなど役割を分担した。
- ・ 施設職員に対しては事前に介護助手等を雇用することの意義と目的を理解してもらうよう説明を行った。
- ・ 入居者様には介護助手等が生活援助に関わることを説明し、ご理解頂いた。

② 業務の切り出し

- ・ 業務の切り出しは経営者と管理者、現場の介護職員が意見を出し合って考えた。その際、来られる方の特性に合わせて柔軟に対応するため、業務のやり方を変えることなども想定した。

③ 募集

- ・ 地域の市民会（町内会）へ依頼し、回覧板で募集チラシを地域の方に見て頂いた。また、地域包括支援センターでもチラシ配布に協力をしていただいた。チラシは50部作成した。
- ・ 旭川市からの協力も得られ、本取組について、市記者会での報道発表を行っていただき、新聞にも掲載されたことも募集の効果をあげる一因となった。

④ 事前説明会・説明会後のマッチング面談

- ・ 集団での事前説明会は行わず、応募があった際に都度個別の説明を実施した。説明内容は、介護付き有料老人ホームの役割や施設の概要に加え、介護助手等として働く意義、業務内容を説明した。また、実際に働くイメージを持ってもらうために施設を見学して頂いた。
- ・ 募集期間終了後、個別でマッチング面談を実施した。面談では、本事業の概要を説明した後、介護助手等が担う仕事内容の説明と勤務時間、給与について説明した。また、あらためて施設を見学して頂き、実際に業務行って頂く居室を見ながら、シーツ交換や掃除の仕方を説明した。
- ・ 採用にあたっては、60歳以上の地域のシニアを優先し、やる気と人柄の良さをみて採用した。

⑤ 雇用・就労

- ・ 就労開始初日にオリエンテーションを行い、施設概要、業務、注意点（入居者様のこだわりや特性、身体介護を行わないこと等）を説明した。
- ・ 就労時には基本的に OJT 担当職員がマンツーマンでつき、教える人が変わるのを避けるため、OJT 担当職員のシフトを介護助手等に合わせた。
- ・ 業務中に迷うことが無いよう、業務の手順書を作成し、就労しやすいように工夫した。手順書には、道具の準備、入室の際のノック、掃除内容等、一連の流れが分かるようなものとした。

⑥ 振り返り

- ・ 振り返りの機会として、業務終了後に OJT 担当者と話をする時間を設け、その日の業務内容や疑問点・改善点等について話しをしている。他にも相談会を実施し、入居者様からの感想の共有や働いてみての感想を聞く場を設けている。また、取組期間が終わるころにアンケートを実施予定。アンケートでは継続の意思確認等を把握する面談を行う予定。丁寧に振り返りを実施することで、介護助手等の特性にあわせた実施方法の見直しが図られている。

⑦ 成果

- ・ 介護助手等が間接業務を担うことで、間接業務を受け持っていた介護職員が専門性のある業務に専念できるようになった。
- ・ 高齢の介護助手等の言葉遣いや仕事に向き合う姿勢が介護職員の良いお手本となっており、介護職員の接遇能力の向上にもつながっている。
- ・ 介護助手等は入居者と年代的に近いので、入居者からは良い話し相手ができたと好評で、施設の雰囲気も明るくなってきており、職場環境の改善にもつながっている。

(ウ) 老人保健施設サニーヒル（北海道旭川市）

① 受入体制

- ・ 施設長、管理者、現場の介護職員でプロジェクトチームを作り、管理職及び相談員は統括・

企画を担当、リハビリ職は広報活動、人事部門は就労マッチング、看護・介護職員は OFFJT、OJT を担当するなど多職種も巻き込んで役割を分担した。

② 業務の切り出し

- ・ 業務の切り出しはプロジェクトチームのメンバー全員で実施。安全面、衛生面について介護職員以外の職種の意見も取り入れた。また、業務を介護業務と付帯業務に整理・区分し、業務の効率等も考慮することで、業務改善にもつながった。

③ 募集

- ・ 地域の市民会（町内会）へ依頼し、回覧板で募集チラシを地域の方に見て頂いた。また、地域の就労支援機関等へもチラシ配布に協力をしていただいた。チラシは 20,000 部作成。
- ・ 旭川市からの協力も得られ、本取組について、市記者会での報道発表を行っていただき、新聞にも掲載されたことも募集の効果をあげる一因となった。

④ 事前説明会・説明会後のマッチング面談

- ・ 事前説明会を 2 回開催した。説明内容は、老人保健施設の役割や施設の概要に加え、介護助手等として働いて頂くことの目的や趣旨、業務内容を説明した。また、実際に行っていただく業務を見学してもらい、働くイメージを持って頂いた。
- ・ 募集期間終了後、個別でマッチング面談を実施した。面談では、志望動機ややってみたい業務を中心に聴き取り、他にも病歴や通院歴、本事業を知ったきっかけなどを伺った。
- ・ 採用にあたっては、本事業は地域貢献の一つでもあるとの考えから、60 歳以上の地域のシニアを優先し、やる気があり、人柄の良い方を採用した。

⑤ 雇用・就労

- ・ 就労開始時に、オリエンテーションを実施し業務内容を説明した。その後はプロジェクトチームのメンバーをメンターにつけ、OJT を実施。教える人が変わり、説明内容にぶれが生じないように、メンターの業務シフトを介護助手等にあわせるよう工夫した。

⑥ 振り返り

- ・ 振り返りの機会として、プロジェクトチームで月 1～2 回の面談を実施。業務の内容についての困りごとを相談する機会を設けた。また、アンケート調査も実施し、その内容を精査し、面談にも活用することで、1 人 1 人の介護助手等を丁寧にフォローすることで、業務の改善につなげた。

⑦ 成果

- ・ 介護助手等にお任せする仕事を考えるために実施した業務の切り出しを行うことで、介護に関連する一連の業務を整理・区分でき、介護業務の改善につながり、あわせて介護助手等が間接業務を担うことで創出された時間を、利用者への直接ケアにつなげることができた。
- ・ プロジェクトチームに多職種を巻き込むことで、施設全体にチームケアの意識が高まり、在宅復帰プロセスにおけるチームカンファレンスや入退所支援の充実につながった。

2) 札幌市

ヒアリング対象概要

ヒアリング対象属性	ヒアリング対象名
自治体・団体	札幌市介護保険課
自治体・団体	北海道老人保健施設協会
施設	社会福祉法人溪仁会 介護老人保健施設コミュニティホーム白石（北海道札幌市）
施設	社会福祉法人栄和会 介護老人保健施設あつべつ（北海道札幌市）

(ア) 札幌市介護保険課・北海道老人保健施設協会

■ 事業の契機

<事業の契機>

- ・ 北海道の老人保健施設協会が、以前から介護助手等導入の取組を進めていた。
- ・ 介護施設において、介護助手等の導入の取組で介護職が専門的な業務に取り組めること、業務負担軽減ができることを期待して応募した。

<元気高齢者の介護予防の観点>

- ・ 札幌市としては、地域人材として高齢者に活躍して頂きたいという思いと介護予防の観点の二つがあった。
- ・ 老人保健施設協会としても、その観点は重要と考え、以前の事業から事業の趣旨・目的に盛り込んでいる。

■ 関連する事業

- ・ 人材確保採用力向上セミナーや合同説明会、イメージアップ啓発等を実施していた。
- ・ 離職防止・定着・業務改善の支援として、腰痛防止研修やクレーム対応研修、キャリアパス導入支援、労務士派遣（処遇改善加算取得支援）を実施している。

(イ) 社会福祉法人溪仁会 介護老人保健施設コミュニティホーム白石（北海道札幌市）

① 受入体制

- ・ 受入にあたっては経営層・マネジメント層・現場職員でプロジェクトチームをつくり、介護助手等導入の目的を共有するとともに、役割分担を整理し、体制を構築した。

② 業務の切り出し

- ・ 業務の切り出しは現場の介護主任が考えたものを役職者が中心となって確認したが、介護助手等の方の動きなどを見て柔軟に見直しすることを考えている。
- ・ 介護助手等の受入時間を考慮し、業務の実施時間を変えても良いか等を再検討し、見直しを行った。

③ 募集

- ・ 募集は、地元新聞へのチラシ折り込みにより行った。他にも地域の郵便局、JR・地下鉄、商店街にチラシ・ポスターを置いてもらった。配布枚数は20,000枚。
 - ・ 介護助手等を募集しています等ではなく、地域の力を借りたいという思いを伝えるため「力を貸してください」といったワードを強調した。
 - ・ チラシのベースは北海道老人保健施設協議会から提供いただいたものを施設にあわせて修正した。
 - ・ 札幌市の名前もお借りし、札幌市全体でやっているという公共性が周知の際に重要であったと思う。
- ④ 事前説明会・説明会後のマッチング面談
- ・ 事前説明会は施設で運営している介護予防センターの場を使い2日間実施した。2日間で21名の参加者があり、ほとんどは地域の方であった。説明の内容は老健とは何かから始め、施設の紹介、業務内容を説明した後、施設見学を実施した。説明するにあたっては施設で作成した紙芝居を使い分かりやすくする等の工夫を行った。
 - ・ マッチング面談では、当初、午前・午後の両方で週3回勤務を想定していたが、午前中の時間帯希望者が多かったため、当初の予定を変え週2回、3時間（9～12時）勤務で受け入れるなど働きたい方の希望を優先することを心掛けた。
- ⑤ 雇用・就労
- ・ 就労開始の1週間前に、介護職員の新人研修に準じた形で、オリエンテーションで接遇、感染症、認知症についての理解について、勉強会を実施。
 - ・ 就労時には入居者が介護職員と介護助手等を判別できるように介護職員はユニフォームと介護助手等はエプロンを着用し、直接介護を行うことが無いよう工夫している。
 - ・ 何をやればよいか分からないといったことが無いように、業務マニュアルやタイムスケジュールを作成し渡している。
- ⑥ 振り返り
- ・ 振り返りは交換日記の形式で実施。日々の業務についての疑問点や感想、不安点等を担当の介護職員と情報交換してもらい、担当職員がコメントを返すことで、疑問の解消や不安の軽減につなげている。介護助手等はこの交換日記を通じて、業務中の疑問や不安が減り、より質の高い業務を行えるようになってきている。
- ⑦ 成果
- ・ 本事業で取り組んだ業務の切り出しは、介護助手等に幅広い時間帯で間接業務を任せ、介護職員が直接介護に専念できるように業務を見直すきっかけとなった。実際に、介護職員が直接介護に少しずつ専念できる状況になりつつあり、介護職員の介護に対するモチベーションの向上を感じている。
 - ・ 介護助手等の方たちが実際に近隣地域に住まわれている方なので「第三者の目」としても感じる事ができ、以前にも増して職員が丁寧な対応を心掛けるようになった。

(ウ) 社会福祉法人栄和会 介護老人保健施設あつべつ（北海道札幌市）

① 受入体制

- ・ 受入にあたっては経営層・マネジメント層・現場職員でプロジェクトチームをつくり、介護助手等導入の目的を共有するとともに、役割分担を整理し、体制を構築した。介護助手等の呼び方はケアアシスタントとしている。

② 業務の切り出し

- ・ 業務の切り出しは、役職者を中心に現場も含め各部署・各階での業務整理・業務を切り出すとともに、介護助手等の勤務時間に合うような業務を準備した。
- ・ 応募者の得意分野や思いを受け止めながら、生きがいにつながるように柔軟に対応した。
- ・ 実際に利用者にあわせた対応が必要な業務については、苦手とする方が多かったため、切り出した業務を再度見直し、個別性のない簡易な業務に注力して頂くようにした。

③ 募集

- ・ 募集は、法人内の各事業所（3 箇所）で掲示するとともに、新聞折り込みや地域の各戸にポスティングを行った。近隣の会館・まちづくりセンターやドラックストアにもチラシを置いてもらった。チラシの配布枚数は 20,000 枚。
- ・ チラシのベースは北海道老人保健施設協議会から提供いただき、施設にあわせて修正した。
- ・ 札幌市の名前もお借りし、札幌市全体でやっているという公共性が応募につながったと考えている。

④ 事前説明会・説明会後のマッチング面談

- ・ 事前説明会は施設で実施している健康サロンの場を使い 2 回実施した。参加者は全て区内の方で合計 9 名。説明内容は老健とは何かから始め、施設の紹介や業務内容を説明した。あわせて施設見学を行い、既に介護助手等として働いていた方が得意としている分野（体操の講師）を行っている様子を見学して頂くことで具体的なイメージをもってもらった。
- ・ マッチング面談では、人物を重視した。中には保険・年金の関係で働く時間を制限される方もいたが、応募者の希望を聞く形で調整した。

⑤ 雇用・就労

- ・ 採用者には雇用前説明会を実施した。改めて施設説明を行うとともに新規採用者向けの業務心得を活用して、勤怠管理、業務内容等を説明した。
- ・ どの業務をどの時間に行うかを明確にするため、本事業実施前にすでに雇用していた介護助手等が今回採用された介護助手等それぞれにタイムスケジュールを作成し、迷うことが無いよう業務できるようにした。

⑥ 振り返り

- ・ 業務終了後や、業務間で進捗状況を都度、確認するようにしている。出勤初回から 3 日目の業務終了後にその日の業務内容や業務の感想を確認し、業務の見直しに活用した。
- ・ 介護係長をメンターとし、精神的にフォローした。最初は付きっきりで一緒に業務を行う必要があったが、慣れてくれば一人でも問題なく業務を行えている。

⑦ 成果

- ・ 介護助手等が間接業務を幅広くカバーすることにより、介護職員が直接介護に集中できるようになり、また、身体的・精神的な負担も軽減され、ケアの質の向上につながっている。
- ・ 介護助手等を同じチームで働く仲間として迎え入れたことで、さまざまな職種が連携して、質の介護を実施するというチームケアに対する介護職員の意識もさらに高まりつつある。

3) 三重県

ヒアリング対象概要

ヒアリング対象属性	ヒアリング対象名
自治体・団体	三重県長寿介護課
自治体・団体	三重県老人保健施設協会
施設	介護老人保健施設いこいの森（三重県津市）
施設	介護老人保健施設カトレア（三重県松阪市）
施設	介護老人保健施設あのを（三重県津市）

(ア) 三重県長寿介護課・三重県老人保健施設協会

■ 事業の契機

<事業の契機>

- ・ 平成 27 年度から本事業を始めた。地域医療総合確保基金をきっかけに、県が事業の提案募集を始め、三重県老人保健施設協会から声上げがあった。また、人材不足もきっかけになった。

<元気高齢者の介護予防の観点>

- ・ 元気高齢者への募集対象の絞り込みは、元気高齢者からの「まだ元気だが働く所がない」といった声を聞いた経緯や介護予防・地域貢献の意義があったため。
- ・ 中高年の方が、地域の役に立てる喜びに対する意識を強く感じるのではないかと考える。
- ・ 折り込みチラシなどを見て、自分たちも申し込んでいいんだという感覚ではないかと思う。

■ 今回の事業について

- ・ 既存の介護助手等で間に合っている事業所もあれば、追加募集をすでに行っているところもある。募集の時期は統一していない。
- ・ グループホームを対象とした介護助手等の募集は平成 30 年度に開始した。

■ 関連する事業

- ・ 県での人材確保の取組は雇用の施策、離職防止の環境整備、魅力度アップ、マッチング。
- ・ 団体中心の取組はあまり行わず、就職フェアや地域開催のセミナーを実施した。

■ 広報について

- ・ 主な広報の方法は折り込みチラシである。老人保健施設協会の関連施設 9 施設が事業に参加している。老人保健施設協会にて統一チラシを作成し配布した。チラシ内容、デザインはほぼ共通で、日付・場所・連絡先など各施設で変えるべき部分のみ業者と打合せし、作成した。
- ・ 説明会に人が集まらず開催できなかったという例は聞いていない。

(イ) 介護老人保健施設いこいの森（三重県津市）

① 受入体制

- ・ 介護職員側の意識を確認するため、アンケート調査を行い介護助手等にいてもらわないと困るという職員の意見を聴取した。20名採用しても、必要な時間まで十分な配置ができていないという要望があり、増員の検討をしている。
- ② 業務の切り出し
- ・ 配茶のリスク管理として、決まった場所にて食事をするようにしている。カップとスプーンの色を同じにし、色によってとろみの濃さを区別する工夫をしている。また、テーブルにも色を付けている。
 - ・ 業務分担は臨機応変さも必要ではあるが、やはりある程度分かりやすい線引きも必要である。
- ⑦ 成果
- ・ 介護助手等の方がいることで、介護職員の仕事がしやすくなった。職員からは、もっと来てほしいという声が出ている。

(ウ) 介護老人保健施設カトレア（三重県津市）

- ① 受入体制
- ・ 介護助手等の導入にあたり、職員全体の理解や協力を得るため、施設長より職員へ介護助手等の導入の目的や取組内容について説明を行った。その際、介護助手等への教育など負担増加を懸念する声も上がったが、利用者へのケアの専門性や質を高めるには、介護業務を細分化し、介護助手等の協力が必要であることを説明し、職員の協力を得、目的意識を組織内へ浸透させて受入体制を整えた。
- ② 業務の切り出し
- ・ 介護主任をはじめ、職員で話し合いを行い、利用者に行う直接的な介護業務（直接処遇）と、付随して発生する間接業務（間接処遇）の切り分けを実施した。
 - ・ 間接処遇に該当する業務を介護助手等が行うにあたり、各業務のレベルが異なることから、業務レベルを大まかにABCの3段階に分類した。介護助手等は、入職初期には、シーツ交換や物品補充などの業務から開始し、介護福祉士の指導の下、よりレベルの高い、配茶や車いす誘導、レクリエーションなどを徐々に実施できるようになった。業務のレベル分けにより、ステップアップの道筋が見え、介護助手等のモチベーション維持にもつながっている。
- ③ 募集
- ・ 元気高齢者の方をターゲットに、三重県老人保健施設協会にて統一チラシを作成し、新聞への折り込みなどで1万5~6千世帯に配布し、さらに、施設内にもチラシを掲示し、面会者の目に止まるようにした。その他、新聞広告を出し応募を募った。
 - ・ 現在では、採用した介護助手等の方の口コミでの紹介から、応募者が増えるようになっている。
- ④ 事前説明会・説明会後のマッチング面談

- ・ 事前説明会では、参加者に対し、介護助手等導入の目的、介護職員と介護助手等の業務の違いなどについて説明を行った。
- ・ マッチング面談の前には、面談前にヒアリングのためのアンケート（就労可能な曜日や時間帯、資格など）を実施した。採用の際には、シフトなど勤務条件が合う方を優先したほか、人柄、やる気、志望理由などを選定基準とした。
- ・ 応募があった元気高齢者の方は、自身の生計のためだけでなく、地域や介護現場への貢献や定年を迎えた後の生きがいと考えている声が多くきかれた。

⑤ 雇用・就労

- ・ 採用後のオリエンテーション時に、個人情報保護や感染対策、認知症の利用者への対応、ベッドメイキングなどの実践など、他の職員と同じように説明することで、介護助手等の導入がスムーズになった。
- ・ 就労開始後1か月ほどは、介護福祉士がマンツーマンで介護助手等を指導する期間を設け、OJTを通して業務を覚えてもらった。真剣に業務を覚えようという介護助手等の姿勢から、介護福祉士も自然と指導に熱が入り、組織に良い影響を及ぼしている。

⑥ 振り返り

- ・ 就労開始から1か月半、3か月後に聴き取り調査を行う形で業務をはじめとした振り返りを実施した。その中で、オリエンテーション時の研修が役に立ったという意見があり、最初の実践的な教育の機会が必要であることがわかった。その後、実践的なトレーニングに重点を置き教育を行い、現在は、間接処遇の範囲内で介護助手等の対応する業務レベルが上がってきている。

⑦ 成果

- ・ 介護助手等による周辺業務のサポートにより介護職員が直接的なケアに注力できる時間が増えた。また、ムリ・ムダを取り除き、必要な業務を切り出すことで、一連の業務を再構築することができた。
- ・ 介護助手等の方は離職もなく、生きがいを感じながら業務に携わっており、介護助手等の導入前に比べ、施設内に明るさや活気が生まれたと感じている。

(エ) 介護老人保健施設あのを（三重県津市）

① 受入体制

- ・ 主任、リーダーをはじめとする職員に対し、介護助手等受入の主旨や意義について説明を行った。
- ・ 受入れ当初は管理職にて介護助手等へ直接指導を行い、業務に慣れた頃から、徐々に先輩の介護助手等がOJTに入る指導体制を敷き、対応した。介護助手等への教育は他の職員と同様に、介護における基礎的な内容から教えている。

② 業務の切り出し

- ・ 業務内容について、三重県の「介護助手導入実施マニュアル」を参考に、施設内にて介護

助手等を実施してもらう業務を検討し、結果としてよりリスクが少なく、難易度が高くない業務として、マニュアルを作成し運用した。介護助手等の業務を切り出すにあたり、各エリアのリーダーに介護助手等となる方がどのようなことを実施できるか意見を書き出し、主任クラスの職員が業務内容の選定を行った。この一連の作業を通し、介護職員の本来業務を明確にすることにもつながった。

③ 募集

- ・ 当施設では、受入れの間口を広げるため、応募者の年齢は問わず、介護助手等以外の方を含め、独自に募集するチラシを作成し、配布した。現在まで随時広告を行い、継続的に採用活動を実施している。
- ・ また、外部への募集のみならず、施設内で運転手として働いている方で、運転の不安があるために介護助手等に職種を変更したケースもある。

④ 事前説明会・説明会後のマッチング面談

- ・ 事前説明会では 21 名の方が参加し、夫婦で説明会に来る方が多かった。介護助手等の導入の目的や業務の内容について説明を行った。
- ・ マッチング面談では長く働いてもらえ方を対象に、人柄やコミュニケーション能力重視し、面談を行った。シフトはその方の希望するものに合わせるようにした。

⑤ 雇用・就労

- ・ 介護助手等は、本人の希望を重視した結果、概ね週 3 日、9:00 - 15:00 の間で勤務に入っている。無資格であったため、入職時にはオリエンテーションや基本的な介護業務について説明を行った。介護助手等として採用された方は皆非常にやる気があり、社会的な常識も身につけている。
- ・ また、介護助手等から、介護職員として採用することになった方がいる。

⑥ 振り返り

- ・ 介護助手等は 1 か月ごとに業務を振り返り、シフト交換などの実務的な研修にて各自の業務を評価している。その後、半年に一度面談する仕組みを敷いている。
- ・ 介護助手等はやる気がある一方で、「体力的にきつい」という理由で退職した方もおり、シフトの見直しやマネジメントを強化しサポートしていくことを予定している。

⑦ 成果

- ・ 介護助手等の雇用を行うようになり、介護職員が間接業務に携わる時間が減ることで、直接患者さんのケアに費やす時間が以前に比べ長くなった。
- ・ 若手の介護職員にとっては、社会人経験の長い介護助手等と関わることで、話し方などを逆に学ぶ機会にもなっている。

4) 鹿児島県

ヒアリング対象概要

ヒアリング対象属性	ヒアリング対象名
自治体・団体	鹿児島県
自治体・団体	鹿児島県老人福祉施設協議会
施設	社会福祉法人 同仁会 特別養護老人ホームさつま園 (鹿児島県薩摩郡)

(ア) 鹿児島県・鹿児島県老人福祉施設協議会

■ 事業の契機

<事業の契機>

- ・ 人材不足が主な契機だが、介護に関する理解を深めてもらうことや、魅力を知って頂くことが必要と考え、平成 29 年度から介護助手等（呼び名は「介護てつだい隊」としている）の取組を始めた。

<元気高齢者の介護予防の観点>

- ・ 鹿児島県としては、元気高齢者の介護予防の観点は重要と考えているが、地域の方に参加してもらうという観点から元気高齢者に特定はしていない。
- ・ 県老人福祉施設協議会としては、元気高齢者の介護予防の観点がある。介護助手等自身の介護予防や生きがいがづくりが重要。地域の方と一緒に介護を支えるという意識も強い。

■ 広報について

- ・ 県老人福祉施設協議会が地元新聞への広告掲載を実施した。

(イ) 社会福祉法人同仁会 特別養護老人ホームさつま園（鹿児島県薩摩郡）

① 受入体制

- ・ 受け入れ体制の準備として、施設長、事務長、管理次長、介護主任等でプロジェクトチームをつくり、責任者、労務管理、事業統括、実務研修・指導等の役割を分担した。
- ・ 職員に対して事業の意義を施設長及び担当職員より伝え周知を図った。入職時の戸惑いについて、声かけや丁寧な指導など、技術面だけでなく精神面にも配慮した対応に努めるよう指示を行った。

② 業務の切り出し

- ・ 事前に現場職員を中心に現在行っている業務を見直し、その上で、今回の募集でお願いしたい業務として、食事に関する業務及び居室清掃、シーツ交換などの業務を中心として詳細な業務を切り出した。その後、事業所側で希望する内容、時間帯などのとりまとめを行い、介護助手等の面接の際に伝えやすいように整理した。
- ・ 業務の切り出し方法は、県老人福祉施設協議会が作成した心得に従い、業務の内容を ABC に切り分け、A:専門的な業務、B:少し技術がいるもの、C:技術が不要なもの、とし、介護

助手等の方にはまず C から行ってもらったこととした。

③ 募集

- ・ 募集は、新聞の広告（2 回）や折り込みチラシの配布（1 回）を実施した。折り込みチラシ配布の時期については事前説明会の開催時期に近い日を設定し、記憶に残りやすい時期とするよう配慮した。

④ 事前説明会・説明会後のマッチング面談

- ・ 事前説明会を実施。説明内容は、県老人福祉施設協議会作成の資料を活用し、本事業実施の意義や特養施設についての説明を行い、あわせて業務内容、雇用条件、雇用スケジュール等も説明した。
- ・ 応募者と個別にマッチング面談を実施。ご利用者との関係作りに問題がなく、元気に参加してくださる人材を採用の条件とした。面談時には、施設見学と体験も行い、介護助手等本人に働けるかどうか判断して頂いた。

⑤ 雇用・就労

- ・ 雇用初日に、オリエンテーションを実施し、業務の流れ、認知症対応、リスクや守秘義務について説明した。また、OJT で業務内容及び手順・個人情報と守秘義務・虐待と権利擁護・認知症の人とのコミュニケーション・お茶の種類・食事提供時の注意点等を理解して頂いた。

⑥ 振り返り

- ・ 振り返りは、業務終了時に日誌を記入する形で実施。主に仕事量と勤務時間・勤務日の見直し等を振り返っていただいた。また、事業開始直後（令和元年 9 月）、中間時点（令和元年 11 月）、事業終了時点（令和元年 11 月下旬）に、施設長と担当職員が面接を行い、振り返りや相談事の確認を行った。

⑦ 成果

- ・ 介護職員から介護助手等の業務のおかげで、間接業務に費やす時間が減り、精神的負担が減った等の声が上がっている。また、介護職員に精神的な余裕ができたことで、丁寧な業務を行うことができ、ヒヤリハット事案が減ったという印象がある。
- ・ 地域採用のため、利用者と介護助手等との共通の話題があり会話が増え、施設全体の雰囲気明るくなったと利用者からも好評で、職場環境も良くなっている。

5) 函館市

ヒアリング対象概要

ヒアリング対象属性	ヒアリング対象名
自治体・団体	函館市地域包括ケア推進課
施設	特別養護老人ホームおおぞら（北海道函館市）

(ア) 函館市地域包括ケア推進課

■ 事業の契機

<事業の契機>

- ・ 北海道の老人保健施設協会が、以前から介護助手等導入の取組を進めており、介護人材の不足、地域人材の活用（元気高齢者、子育てを終えた主婦）の観点から実施を決めた。

<元気高齢者の介護予防の観点>

- ・ ターゲット層は絞っていないが、元気高齢者の介護予防の意識は持っている。

■ 関連する事業

- ・ 函館市では関連する事業として、介護職員初任者研修受講支援事業等を行っている。

■ 広報について

- ・ 市のホームページや民間発行の情報誌に掲載を行った。

(イ) 特別養護老人ホームおおぞら（北海道函館市）

① 受入体制

- ・ 経営者、管理者、現場職員でプロジェクトチームを構成し、役割分担を行い、受け入れの準備を行った。
- ・ また、事業実施前に地域の方に施設を知ってもらうための見学会を開催した。地域の方は施設に、暗くてにおいがあるというマイナスイメージを持っている方が大半だったが、見学会で施設がきれいで、明るく笑顔があることを見てもらい、施設の実情を理解頂いた。また、担い手がないという現状を話し、地域の方々の協力を頂きたいことを説明した。

② 業務の切り出し

- ・ ユニットリーダーを中心に介護に関連する一連の業務を整理・区分し、介護助手等が担う間接業務についてとりまとめを実施した。
- ・ 介護助手等の受け入れ前に介護職員向けの研修を実施し、介護職員全員に介護職と介護助手等の立場に上下関係があるのではなく、同じチームとして介護を行っていくという意識を作った。

③ 募集

- ・ 募集チラシを作成し、新聞折り込みで募集した。
- ・ 市の協力で市の広報誌や民間発行の情報誌にも介護助手等の募集の旨を掲載し、応募を募った。

④ 事前説明会・説明会後のマッチング面談

- ・ 介護助手等業務の説明や施設の雰囲気をつかむための施設見学会等を実施した。
- ・ マッチング面談では、施設内で業務を依頼したい曜日、時間を事前に整理した上で、応募者が勤務を希望する曜日と時間を重視し面接を行い、施設と応募者の希望をマッチングした。

⑤ 雇用・就労

- ・ 入職時のオリエンテーションで雇用、個人情報の管理、感染症、接遇当に関する研修を行った。また、実際業務を行う際には介護職員による OJT を通して学んでもらうことで、戸惑うことなく業務をしていただけるよう工夫した。
- ・ 業務の手順についていつでも確認できるよう簡易的なマニュアルをも作成し、見やすいよう壁等に掲示した。マニュアルは理解しやすいよう写真や図解などを多用した。

⑥ 振り返り

- ・ 採用してから3か月後にマネジメント層が面談を実施し、業務内容についての不安や課題、感想などについて聞き取り、業務の振り返りを行った。面談で得た情報は OJT に活かすなどフィードバックを行っている。また、本事業終了後にも勤務を継続したいかどうかの意向確認もあわせて行った。

⑦ 成果

- ・ 業務の切り出しを実施することで、これまでの業務を見直す機会となり、介護職員が自分たちの本来の役割を再認識することができた。また、介護助手等の方が間接業務を担ってくれるお陰で、介護職員の間接業務への対応が減り精神的な余裕ができたことから、利用者に対してこれまで以上に丁寧に対応できるようになり、施設全体のケアの質が向上したことを実感している。
- ・ 地域と一緒に地域の介護を支えるといった大きな目標については端緒についたばかりだが、今後もこの目標に向かって地域の方と連携していきたいと考えている。

6) 八王子市

ヒアリング対象概要

ヒアリング対象属性	ヒアリング対象名
自治体・団体	八王子市福祉部高齢者いきいき課
自治体・団体	NPO 法人八王子介護保険サービス事業者連絡協議会
施設	八王子保健生活協同組合（東京都八王子市）
施設	シルバーサポート株式会社（東京都八王子市）
施設	介護老人保健施設ハートランドぐらんぱぐらんま （東京都八王子市）

(ア) 八王子市福祉部高齢者いきいき課

■ 事業の契機

<事業の契機>

- ・ 八王子介護保険サービス事業者連絡協議会から市へ声かけがあった。八王子市としても市の介護人材不足に対する取組として、これまで研修・資格の補助など実施していたが、機能分化の取組を中核として実施していくことに決めた。
- ・ 当初の狙いは、元気高齢者の方々の仕事がマッチングしない問題の解消である。就職相談会を開催し、78 人の方が参加した。65 歳以上も相当数いるが、40 代・50 代・60 代の主婦層の方が最も多く参加されていた。障がいをお持ちの方でも短時間でできる業務があると思うため、就労支援を含めワークセンターにも声かけを行い、相談会へ参加して頂いた。

■ 今回の事業について

<成果の普及のための活動>

- ・ 説明会を来年 1 月にもう一度実施したいと考えている。相談ブースを設け、各法人にお伺いし直接マッチングする予定。相談ブースが非常に重要であると考えている。
- ・ 各事業所に対しては、地域、職種、業種を把握したいというニーズがある。短時間勤務の希望者は家の近くに行きたい希望が高いため、ブースは地域名がわかりやすいようにデザインした。

<事業の課題>

- ・ マッチング率を上げることが課題。今回は 14～15 名のマッチングであったが、60 名以上のマッチングを目標としたい。

■ 関連する事業

- ・ 以前は一般的な就職フェアとして介護職の法人を募集し、合同での説明会を実施。介護助手等に特化したものは実施していなかった。本年 9 月に第 2 回の介護助手等に特化した就職フェアを実施、年明けにも同フェア実施予定。

■ 広報について

- ・ 市の広報から業務委託を行い、求人誌、地域の新聞にも情報が掲載された。就職相談会の

周知に大きな貢献をした。就職相談会を知ったきっかけとしては次の通り。

24% 市の広報

15% 民間の新聞

10% 求人チラシ

10% 事業用に作成したチラシ

8% ハローワーク

- ・ ポスターを作成し、市の施設、大学、幼稚園、保育園、幼稚園に掲載した。
- ・ 特に主婦層に来ていただくため、介護助手等のイメージ戦略、幼稚園等での協力、初任者研修・実務者研修前に、八王子での生活支援の研修などの受講生にも声かけした。

(イ) 八王子保健生活協同組合（東京都八王子市）

① 受入体制

- ・ 組合の方針として、管理者より職員に対し、介護助手等（呼び方は「ケアエイド」として）の導入に対する意義や役割について丁寧に説明し、理解を得るようにした。病棟看護部長・在宅事業部部長、介護職員、事務職などが集まり、プロジェクトチームを組成し、介護助手等を導入する体制を整えた。

② 業務の切り出し

- ・ 介護に関わる業務を「直接業務」と「周辺業務」に分類し、事業所ごとに業務の切り分けや時間を把握し、取りまとめた。間接業務にあたる介護助手等の業務の中でも、特に禁忌となるものについて現場の責任者を中心に慎重に検討した。その際に、「介護助手等は〇〇のような業務ができる方」といった形で、介護助手等が行う間接業務の情報を現場職員に対し共有した。当組合では、病院、サ高住、介護保険事業所など働く場所により求められる業務が異なるため、調理補助、配膳、館内清掃、居室清掃など介護助手等の業務内容は配属先ごとに違うものとなった。業務の切り出しにより、介護職員の業務を見直す機会となった。

③ 募集

- ・ 組合の介護人材確保教育対策委員会にて介護助手等の就労について協議した。その結果、原則として、介護助手等が勤務を希望する時間にシフトを入れる方針とした。また、元気な高齢者、子育てを終えた方を中心に介護現場への就労意欲のある方をターゲットとして募集を開始した。
- ・ 募集にあたり、「はちせい」独自のポスターを作成した。さらに、チラシを作成し、地域住民やコンビニへの配布、組合独自の機関誌や求人広告への掲載、就職説明会の開催などを複数回行った。

④ 事前説明会・説明会後のマッチング面談

- ・ 事前説明会として、八王子市主催の合同就職相談会へ参加し、年齢・資格・経験を不問とし、就業時間、就業日数について本人の健康状態や能力に応じて多様な働き方を推進する

方針を参加者へ説明した。希望者には後日、病院や事業所へ見学に来て頂いた。

- ・ マッチング面談については、業務を依頼したい時間をはじめに提示した上で、応募者の健康状態やライフスタイル、希望に配慮しながら、勤務時間、勤務日数を調整した。これまで、介護助手等が業務内容のギャップを理由に退職されることがあったが、採用前に業務内容を丁寧に示すことにより、人材の定着につながっている。

⑤ 雇用・就労

- ・ 各事業所に介護助手等に対する OJT の担当者を配置し、直接指導を行った。入職時には、オリエンテーションとして、感染対策、転倒リスク、相談体制の窓口の明示などを説明した。
- ・ 介護助手等は年齢などにより求めるゴールが違うため、全ての方に必要最低限の説明を行い、意欲のある方などにはプラスアルファで教育を行うことを考えた。介護助手等の教育を経て、希望者については資格取得などキャリアアップを支援することを決定した。

⑥ 振り返り

- ・ 業務開始から 2 ヶ月間は週 1 回程度 OJT 担当者による面談を実施した。さらに、振り返りノートを活用し業務の振り返りと指導者によるフィードバックを行った。また、他の新規採用職員と同様、入職から 3 か月の時点で、管理職による定期面談を行い、面談で得た情報を管理者間で共有した。必要な場合にはいつでも相談できる環境を作り、悩みなどに早期に対応できるようにしている。

⑦ 成果

- ・ 介護職員について、業務の切り分けを通して、本来の役割を考え、専門性に対する意識向上の機会となった。また、周辺業務に係る負担が軽減した。
- ・ 介護助手等とボランティアの業務内容が重複する部分などがあり、併せて業務の見直しを行うことができた。その結果、小規模多機能型居宅介護事業所にて、ボランティアとして働いていた元気高齢者の方が、勤務時間を 1 時間延長し、介護助手等として勤務することとなり、新たな職員の獲得につながった。

(ウ) シルバーサポート株式会社（東京都八王子市）

① 受入体制

- ・ 介護助手等（呼び方は「介護サポーター」としている）受入れについて、各施設長より介護職員に対し受入れ意義を伝え、介護助手等が円滑に業務に取り組めるよう全員の協力が必要な事を理解してもらった。さらに、利用者やその家族に対しても、事前説明として導入目的や業務範囲を示すことで安心して頂けるように配慮した。
- ・ 受入体制として、各事業所の管理者の管理の下、フロア責任者を指導の担当として育成の体制を整備した。

② 業務の切り出し

- ・ 普段の業務を管理職を中心とした介護職員が振り返り、周辺業務の切り出しを行った。

- ・ 介護助手等は直接介助には関わらないことを基本とし、介護福祉士の有資格者や介護のキャリアのある方には、介護助手等の業務の範囲内で一定の業務を実施して頂くよう運用ルールを定めた。

③ 募集

- ・ 募集手段として、求人誌ではなく、法人でオリジナルの求人のチラシを作成し、各新聞販売店に折込チラシ4～5万部を年に2回配布した。過去にも同様の手段を行うものの、人材が思うように集まらない状況もあったため、各施設の道路掲示板のポスター掲示、近隣コンビニへの求人のポスターの掲示などを併せて行った。

④ 事前説明会・説明会後のマッチング面談

- ・ 八王子市が主催する、2度にわたる7法人合同の就職相談会に参加した。業務内容を説明し、応募者の希望する、業務内容、場所、勤務時間等を確認した。応募者は気軽にハードルが高くない仕事というイメージを持っていたが、比較的マッチングはしやすく、希望する場所、時間、日数等が合う方を採用した。

⑤ 雇用・就労

- ・ 入職から約1か月間、フロア責任者が1対1でのOJTを実施し、他の介護職員が介護助手等をフォローしたが、1人で業務を行えるようになるまでにはより時間を要することがわかった。
- ・ シフトは出来る限り介護助手等の希望に合わせ、週4日または週3日、1時間/日など、各施設の管理者の判断で柔軟に対応している。

⑥ 振り返り

- ・ 今後、介護助手等の方と管理者による面談を通して、振り返りを行うことを予定している。
- ・ 介護助手等の受入全体を見直した際に、一部の介護職員の中で、介護助手等の仕事についての理解が曖昧であることがわかった。そのため、再度管理者より、介護助手等採用の目的、意義を部下に説明し理解を促すように管理者会議等で社長より指示を出し、業務分掌の明確化とケアの質向上に対する考えが介護職員に浸透するよう促した。

⑦ 成果

- ・ 介護職員が集中して本来業務を行えるようになった。さらに、利用者に関わる時間が増えた事で、より多くの専門的なサービスの提供が可能となった。
- ・ 今後は、介護助手等の方々の定着に向けた取組を行っていきたいと考えている。具体的には、相談を含め、何がその人に合っている仕事なのかを見極め、最適な仕事に就けるように配置・育成して行きたい。

(エ) 介護老人保健施設ハートランドぐらんぱぐらんま（東京都八王子市）

① 受入体制

- ・ 介護助手等（呼び方は「介護サポーター」としている）の導入にあたり、経営層より全職員へ、取組の意義などについて周知を行った。医師（施設長）、看護師、介護福祉士、理学

療法士、介護支援専門員等が参画するプロジェクトチームを組成し、毎月の定例会にて、地域との継続的な連携や、人材確保の具体策、懸案事項について随時協議しながら進めた。

- ・ 安全面への配慮として、主任を経験し当施設を定年退職した 70 歳代の OB の方々を、介護助手等のリーダーとして招聘し、直接指導に入ってもらった。それをサポートする形で多職種が相互に声かけなどを行う体制を整備した。

② 業務の切り出し

- ・ 介護助手等は直接介助には関わらないことを原則とし、介護プロフェッショナルキャリア段位制度に則り、無資格未経験でもできる業務を洗い出し、見守りのスタッフ、お茶を配っていただく方、移動のサポート、ベッドメイキング等の業務の切り分けを進めた。また、その業務を遂行するために必要な時間を割り出すようにした。

③ 募集

- ・ 求人誌、地域の新聞に募集情報を掲載した。チラシ・ポスターは八王子介護保険サービス事業者連絡協議会が事務局となり、就職相談会のポスターを八王子市と相談し作成した。イメージアップを図り、『介護助手等 HACHIOJI』というキャッチコピーをつけた。ターゲットは、介護の経験のある人材や一般の高齢者ばかりでなく、フレイルの高齢者や、様々な理由で就労が困難であった人も含め、人材のすそ野を広げることを方針とした。
- ・ その他、法人内の保育所の保育料を全額免除することで、子育てをする主婦の採用につながった。

④ 事前説明会・説明会後のマッチング面談

- ・ 八王子市が主催する就職相談会に参加し、募集活動を行った。八王子市は広域であり、地域ごとのブースを設けることで、近隣に住む方とマッチングがしやすい環境をつくった。業務の時間帯を午前・午後に切り分けて提示し、業務内容など説明を行った。

⑤ 雇用・就労

- ・ 入職の約 1 ヶ月前に、介護職員との個別面談を行い、介護助手等側と職員側の相互の理解を深めるよう工夫した。入職時には新入職員用のオリエンテーションを行い、定期的な職員連絡会で育成及び習熟状況を報告し、職員間での育成情報の共有を図った。指導担当である 2 人のリーダーは、3 日/週ずつ勤務し、マニュアルに沿って介護助手等の指導育成を行っている。
- ・ 介護助手等の方々に対し、友だちとしての関係性や、歓迎を表すためにデザイン性のあるユニフォームや名刺を作成し、イメージアップを図った。

⑥ 振り返り

- ・ 介護助手等を受け入れているセクションの所属長が定期的に面談を行い、相談指導を行った。
- ・ 週 3 日以上勤務契約がある職員にはキャリアアップのシステムを導入しているが、介護助手等には導入していないため、今後、サポーターの評価基準を整備していくことを予定している。

- ・ 介護助手等の配置数が増えるだけでなく、施設利用者の重症度などをみながら職員全体との配置のバランスを調整していくことで現場の負担軽減の実感につながると感じた。また、駐車場や更衣室などの事前の環境整備も欠かせないことが分かった。

⑦ 成果

- ・ 介護職員の業務を見直し、周辺業務を介護助手等に担当してもらうことで、介護職員の業務負担の軽減が図れた。移動や動作がとりにくい利用者などの見守りや、付き添いによる安全を確保することができ、職員の精神的な負担の軽減にもつながった。
- ・ 同時に、介護現場での人材不足を補う一助として、人材獲得の窓口を広げることができた。

7) 福岡市

ヒアリング対象概要

ヒアリング対象属性	ヒアリング対象名
自治体・団体	福岡市高齢社会政策課
施設	社会福祉法人光薫寺福祉会 光薫寺ビハーラ（福岡県福岡市）

(ア) 福岡市高齢社会政策課

■ 事業の契機

<事業の契機>

- ・ 昨年度より、市の担当人員が拡充したこともあり、色々な取組を開始した。以前は基金事業、及び初任者向けの離職防止研修などを実施していたが、類似する研修は他団体なども取り組んでいた。そのため、市独自の取り組みを試す方針となり、8つの新規事業を開始した。その1つが本モデル事業である。
- ・ 介護ロボットについて 1500 事業所へアンケートを実施した結果、経費面の課題や、導入しても使えていない・使い勝手が悪い、様子見をしたいといった実態が明らかとなった。
- ・ ロボットを導入し使いこなすためには、先に業務の見直しと整理、組織改革が必要であると考えている。さらに、業務の見直しと整理の支援にはコンサルティングが必要だと考えた。

■ 現在の事業

- ・ モデル事業所に対し、業務を仕分けるまでの意識改革をベースに、機械化・アウトソーシングなどその先の出口をどうするのか、それを踏まえた解決策を支援することをコンサルタントへ依頼した。
- ・ モデル事業所 3 施設にて、進め方を含めたオリエンテーション後、具体的なチーム立ち上げ、意識醸成のための職員研修を実施した。今後、具体策を検討する段階となる。
- ・ 出口は介護ロボットのみではなく、介護助手等にフォーカスしても良いと考えている。介護助手等に関し、入門的研修の修了者向けに説明会を開催している。そこへ、3 施設に参加いただいて求人を行うことも予定している。
- ・ 他の事業所への普及が課題であり、情報公開をしながら事業を進めようと考えている。コンサルタントが Facebook で情報を公開しているほか、施設の HP への掲載等で、事業の途中経過も含め、情報発信を行っていこうと考えている。最終的には、施設が自走できる体制にしたい。

■ 関連する事業

- ・ 介護職の定着促進・表彰制度の検討・経営者の質の向上などを実施している。
- ・ 介護の魅力の発信方法については、ワーキンググループを組成して、取組を検討している。

(イ) 社会福祉法人光薫寺福祉会 光薫寺ビハーラ（福岡県福岡市）

■ 施設の現状

- ・ 特定の時間には短時間でも、介護助手等の協力を頂きたい状況である。現在は、夕食時に介護助手等へ勤務を行って頂いている。業務として、コップの洗浄や、シーツ交換等を行ってもらっている。
- ・ 介護助手等に担当してもらう業務は事前に詳細を切り分けていたわけではなく、周辺業務の中で何ができるかを確認し、介護助手等ができることに施設側が合わせた。

■ 今回の事業について

- ・ コンサルタントによる職員向け研修を実施し、組織における課題の抽出を行った。人事考課制度、職務分掌における課題が明らかとなった。
- ・ 業務の切り分けに関しては、マニュアル上は一定の切り分けができている。しかし、利用者個人の特性に応じて柔軟に対応できる仕組みになっていないことが課題と考えている。

8) 豊田市

ヒアリング対象概要

ヒアリング対象属性	ヒアリング対象名
自治体・団体	豊田市介護保険課
施設	特定施設入居者生活介護豊田ほっとかん(愛知県豊田市)
施設	介護老人保健施設ジョイステイ(愛知県豊田市)

(ア) 豊田市介護保険課

■ 事業の契機

<事業の契機>

- ・ 全国的に介護人材不足・担い手不足の中、介護における愛知県の有効求人倍率は全国1位。豊田市は製造業が好調であるため、特に介護人材の採用に難しさがある。今後、働きやすい環境づくりなど総合的な支援が必要と認識している。
- ・ 本事業は、第6期介護計画の重点取組として平成27年より開始した。本事業を通して、より職員が従事しやすい環境整備を行いたい。
- ・ 事業所には広く公募はかけず、国からの事業の情報を調べた事業所から、取組の立候補があった。

<豊田市としてのゴール、狙い>

- ・ 広くは元気高齢者の有効活用である。長期的な目標は、多くの事業所が当たり前になるように、このモデルのケースが横展開できるようになると良いと考えている。
- ・ 数年前に特養に対してヒアリングしたところ、半数以上が介護助手等を取り入れていた。現在、介護助手等を取り入れている事業所で得られたノウハウの共有、学びの場気づきの場を設けたいと考えている。

(イ) 特定施設入居者生活介護豊田ほっとかん（愛知県豊田市）

① 受入体制

- ・ 経営層より介護助手等の導入を実施する方針と目的等について職員へ説明があった。実際の介護助手等の受入方法については、管理者、管理職、現場職員が揃う形で、話し合いを行い、受入れの準備を進めた。

② 業務の切り出し

- ・ 各事業所からそれぞれの部署の担当者が2名ずつ集まり、介護助手等を実施してもらえる業務について、どのような業務をどの時間に行うかなど、意見を出し合った。その際に、介護職員の業務を全て洗い出し、利用者への本来行うべき業務について明確化させ、マニュアルを作成した。
- ・ 業務の切り分けに関する話し合いについては、業務のリスクなどの観点から、時間を掛けて慎重に決定した。

③ 募集

- ・ 人材確保として、元気高齢者や時間の空いた主婦層など多様な方を対象とする方針で募集活動を進めた。介護助手等の募集チラシについて、チラシを見た方が介護の専門性が求められるといったイメージを持つのではないかなど懸念事項を話し合い、求人チラシに簡単な業務内容や年齢・資格を問わない点を記載するなど作成を進めた。完成したチラシは、近隣へのポスティングや自治体の回覧板などで回覧した。
- ・ その他、日曜版の新聞への広告や、地区の高齢者クラブに対し事業説明を複数回行った。ハローワーク、シルバー人材センターも活用し、求人を行った。

④ 事前説明会・説明会後のマッチング面談

- ・ 事前説明会は実施なし。
- ・ マッチング面談について、介護助手等の応募には元気高齢者や主婦の方が集まった。応募者に対し、施設見学を行い、面談時に、希望する勤務時間の聴取や実際の業務内容等について説明を行った。採用した5名の介護助手等の方は無資格であるものの、介護業界に興味を持たれている方が多い。

⑤ 雇用・就労

- ・ 雇用条件は基本的にパートタイマーの方と同じ扱いとした。介護助手等の受入れの間口を広げる方針から、応募者の希望する時間に業務へ入って頂くことを優先した。そのため、週2日の勤務希望にも対応している。
- ・ 指導の担当者を配置した。

⑥ 振り返り

- ・ いつでも職員に相談がしやすい環境ができており、何かあれば現場の管理職などが話を伺うようにしている。現在、介護助手等を採用して間もないため面談を実施していないが、入社後1週間、1ヵ月、3ヵ月のタイミングで定期的な面談の実施を予定している。
- ・ また、介護助手等の採用後に業務内容の検証と見直しとして、定期的にプロジェクト会議を行い、事務部門と現場部門の意見を交わした。

⑦ 成果

- ・ 介護助手等の方が間接業務を担うようになり、介護職員の間接業務への対応が減り、より利用者と接する時間が増えた。さらに、利用者に対してこれまで以上に丁寧に対応できるようになり、ケアの質の向上を実感している。
- ・ また、業務の切り分けをすることにより、今まで当たり前に行っていた業務に無駄はないか、改善できる点は無いか検討するきっかけとなった。
- ・ 当法人では、介護助手等の導入を通して地域と一緒に地域の介護を支えるといった大きな目標を掲げており、今後もこの目標に向かって協力頂ける地域の方が、生活へのハリや安心して働けるように職場の環境を整備しながら、互いに連携し地域貢献につなげていきたいと考えている。

(ウ) 介護老人保健施設ジョイステイ（愛知県豊田市）

① 受入体制

- ・ 介護助手等の導入に際し、経営層より職員へ説明を実施した。本取組のきっかけとなった、5 年計画の策定にあたっては、現場の声が反映されるよう職員に自主性を持って計画づくりに関与してもらい、納得感を持ってもらうことができた。施設長（医師）、室長（事務）、看護師、介護福祉士、事務職員が参画するプロジェクトチームを作り具体的な受け入れの準備を推進した。

② 業務の切り出し

- ・ リーダーが集まり、介護助手等へ、どの業務を渡すことができるか、業務の切り分けを行った。話し合いの中で、お茶のトロミ付けなどの業務はリスクがあるため議論となった。また、切り分けた業務をマニュアル化し、他の職員がそのマニュアルの見直しを行うようにした。そうすることで、職員全員で業務のムリ・ムダ・ムラを見直す機会となった。
- ・ 処遇設定に頑張りを反映できないかという話になり、2 段階の処遇設定を行った。処遇設定の1 段階目は人に関わらない周辺業務に特化したもの、2 段階目は人に関わる業務にシフトするものなどとした。
- ・ また、周辺業務を AB に区分し、良ければ A として、介護福祉士の見守りのもと業務を実施してもらうようにした。2 通りの区分を設けることで、介護助手等の業務に慣れていない人への配慮にもなると考えた。

③ 募集

- ・ 介護助手等の募集方法については、新聞への折り込みチラシ、ハローワークでの募集、地域のお祭りやホームページへの掲載にて PR を行った。募集の対象は、施設周辺にお住まいの 74 歳までの元気高齢者を想定した。

④ 事前説明会・説明会後のマッチング面談

- ・ 事前説明会としては、施設の見学会を開催し、地域住民に介護助手等の導入目的や周辺業務について説明を行った。
- ・ マッチング面談については、業務内容等について説明を行い、希望する時間などを細かく伺った。

⑤ 雇用・就労

- ・ 長く働いてもらうことを想定し、シフトは長時間ではなく、短い勤務時間の希望にも対応するようにした。
- ・ 本人のやる気と能力に応じて、業務内容と処遇を 2 段階で設定し、介護資格の取得補助などのキャリアパスも設けた。
- ・ 利用者に介護助手等であることを認識してもらえるよう介護助手等の制服を導入した。
- ・ 入職時には、他の職種と同様にオリエンテーションとして個人情報の保護などについて説明し、指導担当者を決め助言・指導などを行った。

⑥ 振り返り

- ・ 介護助手等との不安や悩みの吸い上げ・対応として、毎日振り返りを行い、不安の抽出や次回担当する職員に共有できるように紙面で伝達するよう工夫した。その中で、元気高齢者の方は複数の業務を覚えることができるのか不安を抱えていることが分かった。そのため、業務をひとつずつ習得してもらい、習熟度を双方で確認できるように帳票でチェックを行い、個人の習得状況に応じて業務範囲を調整するよう対応した。

⑦ 成果

- ・ 介護職員の直接業務・間接業務の整理とマニュアルの見直しを行ったことで、役割分担が明確になった。その結果、介護職員が担っていた間接業務を軽減することができ、利用者対応など専門性を活かした業務に集中することができるようになった。さらに、今後の新入職員の受入体制の環境整備にもつながった。

2. ヒアリング調査結果のまとめ及び考察

ヒアリング調査では、各介護サービス事業所・施設における介護助手等導入の取組を、その手順に沿って時系列に聴取した。本章では、ヒアリング調査結果を、以下のように介護助手等導入の手順ごとに整理すると共に、分析視点に基づく考察を行った。

【取組の意義】

介護助手等を導入する意義として、地域の元気高齢者を雇用することにより、介護助手等自身の介護予防や生きがいづくりの機会とすることや、介護サービス事業所・施設から地域住民へ介護の魅力を発信し、理解を深めてもらうことなど、地域貢献に資する取組であるとの意見が多く聞かれた。

また、多くの介護サービス事業所・施設では人手不足を取組の契機としながらも、導入の取組を通して、業務の役割分担の見直しや職場環境の整備など、業務改善の効果も得られていることが分かった。

【受入体制】

(役割分担)

ほとんどの介護サービス事業所・施設で、施設長、現場責任者、介護職員等で、介護助手等の導入に向けたプロジェクトチームを組成し、施設長は統括、現場責任者はプロジェクトのリーダー、介護職員は OJT を担当するなどの役割を分担していた。また、介護助手等への指導方法は介護サービス事業所・施設により様々だが、いずれの介護サービス事業所・施設も介護助手等への指導担当者を決めるなど育成・指導の体制を整備していた。

介護助手等の受入にあたっては、複数の職員や管理者等が役割を担い、協力することが重要であることが分かった。

(職員への説明)

多くの介護サービス事業所・施設では、介護助手等を導入することの意義や目的を職員に理解してもらうために、施設長等より職員に対する事前説明の場を設けていた。また、介護職員に介護助手等の導入に関するアンケート調査を実施することで、取組効果の見える化や、職員の意見を回収し取組へ反映させる介護サービス事業所・施設もあった。このような職員への事前説明や意見の収集を行うことで、職員の理解や協力を得られ、介護助手等が円滑に業務に取り組むことができるといった効果が期待される。

(入居者・家族への説明)

一部の介護サービス事業所・施設では、利用者やその家族に対して、介護助手等の受入前に、事前説明として導入目的や介護助手等の業務範囲を示していた。利用者や家族が介護助手等の導入目的や業務内容等を理解し、安心感を持って頂くために、事前説明を行うことは有効であると考えられる。

【業務の切り出し】

業務分担の検討においては、管理者を中心に構成されたメンバーで話し合いの場を設け、介護助手等が担う周辺業務と介護職が担う直接業務を明確化していた。この業務の切り出しの過程は、業務上のムリ・ムダ・ムラを発見し業務全体の流れを再構築することや、各業務に要する標準的な時間を決めることなどにつながっていた。

さらに、多くの介護サービス事業所・施設において、介護助手等の業務上のリスク事項についても慎重に議論を重ねていることから、安全面に関する検討も重要であることが分かった。

ある介護サービス事業所・施設では、周辺業務を業務の難易度に応じ、大まかにABCの3段階に分類していた。業務のレベルを区分することで、介護助手等は、職員の指導の下、段階的に難易度の高い業務を実施することができる。また、このような業務の分類により、介護助手等のモチベーションの維持や業務に不慣れな方への配慮となることが期待できる。

【募集】

介護助手等の募集に際し、多くの介護サービス事業所・施設にて、ハローワーク、シルバー人材センター、求人誌等活用の他、元気高齢者や、子育てを終えたことなどにより時間に余裕ができた主婦層など、ターゲットに応じた募集チラシを作成し活用していた。例えば、元気高齢者を対象として募集活動を進める場合には、地域の高齢者クラブに対して複数回事業説明を行う、募集チラシ上で年齢は問わない点を強調する等の工夫を行っていた。

介護助手等の募集にあたっては、ターゲットを明確にした上で採用戦略を検討し、訴求するポイントを明確化すること、複数の募集活動のルートを確認することが必要であると言える。さらに、介護助手等の導入を継続的に実施している介護サービス事業所・施設では、現職の介護助手等の口コミから採用するルートも活用していた。このように、介護サービス事業所・施設内での介護助手等が働きやすい環境を整備し、介護助手等の定着を推進することで、次の介護助手等の採用につながるといった好循環が生まれることが分かった。

【説明会・マッチング面談】

募集により介護助手等の業務に興味を持った応募者に対し、多くの介護サービス事業所・施設では、説明会を開催し、業務内容、雇用条件（就業時間、就業日数等を含む）などを説明した。採用面談前に説明会を開催することにより、応募候補者が介護助手等の主旨や業務などを理解し、職場とのマッチングの度合いを高めることが期待できる。

介護助手等の応募者とのマッチング面談では、応募者の動機や、健康状態、希望する勤務時間、勤務日数、希望する業務内容などを確認していた。これまで介護助手等が、就業前後の業務内容のギャップを理由に退職していた介護サービス事業所・施設では、事業所見学等を通じて採用前に応募者へ業務内容を具体的に示すなどし、ギャップの解消を図っていた。このことから、応募者との面談においては、就業後に大きなギャップが発生しないよう、実際の業務内容をできる限り丁寧に伝えることが重要と言える。また、就業後も介護助手等が業務に慣れたところで改めて、

業務における課題や希望を聴取しながらシフトの再調整を図ることも有効である。

一方で、介護助手等が希望するシフトが集中するなど、シフト調整が課題となっているとの声も少なからず聞かれた。そのため、介護助手等の希望に合わせながらも適切な運用体制を視野に入れる必要性が考えられた。

【雇用・就労】

多くの介護サービス事業所・施設において、雇用した介護助手等に対し、就労開始時にオリエンテーションを行っていた。内容は、施設概要や具体的な業務内容、勤怠管理、接遇、感染症対策や個人情報保護、転倒リスク、食事提供の注意点、認知症への対応などである。就労開始時にオリエンテーションを行うことで、説明を行っていなかった頃に比べ、介護助手等がより深く業務を理解でき、対応がスムーズになったなどの声が聞かれた。

指導については、OJTの指導者となる職員を決めており、指導者がシフトを介護助手等に合わせ指導を行っているケースが多くみられた。特定の指導者が継続的に指導を行うことで、指導のばらつきの軽減や習熟状況の管理強化が期待される。また、業務マニュアルやタイムスケジュールを作成することで、介護助手等が自身の行う業務に迷わないように配慮している介護サービス事業所・施設もみられた。

介護サービス事業所・施設によっては、介護助手等の相談体制を整備するなど、悩みなどを相談する場を設けていた。さらに、介護職としてのキャリアに意欲や希望のある介護助手等に対応できるよう、業務内容と処遇を２段階に設定し、介護資格の取得補助を行うなど、介護職へのキャリアパスを設けている介護サービス事業所・施設もみられた。また、介護助手等のイメージアップを図るため、デザイン性のある制服や名刺を作成するなど独自の取組を行う介護サービス事業所・施設もみられた。

このように、円滑な介護助手等の受入を進めるには、事前の研修や指導者の配置、業務の見える化を行うことが有効であると考えられる。また、介護助手等の意欲に応じたキャリアパスの整備や介護助手等のイメージアップを行うことにより、長期的な人材の定着につながる効果が期待される。

【振り返り】

介護助手等を対象とした振り返りの機会として、業務終了後に指導者と話す時間を設けている介護サービス事業所・施設や、責任者等と定期的な面談を行っている介護サービス事業所・施設が多くみられた。丁寧に一日の業務を振り返ることで、介護助手等の特性にあわせた業務の見直しを図ることができているとの声が聞かれた。一部の介護サービス事業所・施設では、日々の業務についての疑問点や感想、不安点等について、交換日記を用いて担当の介護職員と情報交換を行っていた。その結果、介護助手等の疑問の解消や不安の軽減が図れ、より質の高い業務を行えるようになったとの声が聞かれた。

また、定期的な面談を通して、介護助手等に対しても他の職種と同じように教育や育成の機会

が必要であることが明らかとなり、定期的に勉強会を実施することで、介護助手等の方の対応や業務のレベルが向上した介護サービス事業所・施設もみられた。

振り返りの内容を受けて、介護助手等の受入そのものを見直した介護サービス事業所・施設もあった。一部の介護職員の中で、介護助手等の仕事についての理解が曖昧であることがわかり、再度、介護助手等を採用する目的、意義を介護職員に対して説明を行った。業務分掌の明確化とケアの質向上に対する考えを介護職員に浸透させることができ、「地域の方と一緒に、地域の介護を支える」という介護サービス事業所・施設の理念の共有にも役立った。

このように、介護助手等の業務の振り返りを行うことで、介護助手等の業務の質の向上や、介護職員への理念の共有などが図られ、ひいては地域の介護人材の定着が期待される。

【成果】

(介護職員のケアの質の向上)

介護助手等が間接業務を担うことで、間接業務を受け持っていた介護職員が専門性のある業務に専念できるようになったとの声が多く聞かれた。さらに、介護職員が直接介護に集中できることで、利用者へ接する時間が増加し、ケアの質が向上したとの意見が複数みられた。身体的・精神的な負担が軽減されて丁寧な業務を行うことができ、ヒヤリハット事案が減ったという声もあった。

その他、プロジェクトチームに多職種を巻き込むことで、介護サービス事業所・施設全体のチームケアの意識が高まり、在宅復帰プロセスにおけるチームカンファレンスや入退所支援の充実につながったとの声も聞かれた。

(職場環境の整備)

業務の切り出しやマニュアル化を行うことで、介護に関連する一連の業務を整理・区分でき、業務の標準化ができたとの意見が複数みられた。一部の介護サービス事業所・施設では、介護助手等の受入の準備を行うことで、新入職員の育成体制など、介護職員の職場環境整備にもつながっていた。

(職場の活性化)

入居者と年代的に近い元気高齢者を介護助手等に登用することで、利用者から良い話し相手ができたと好評を得たとの意見が多く聞かれた。また、介護助手等の中には、生きがいを感じながら業務に携わっている方が多く、導入前に比べ、介護サービス事業所・施設内に明るさや活気が生まれたなどの声が複数挙がった。

各介護サービス事業所・施設の成果より、介護職員のケアの質の向上や職場環境の整備につながることが明らかとなった。また、職場の活性化といった副次的な効果もみられることが明らかとなった。

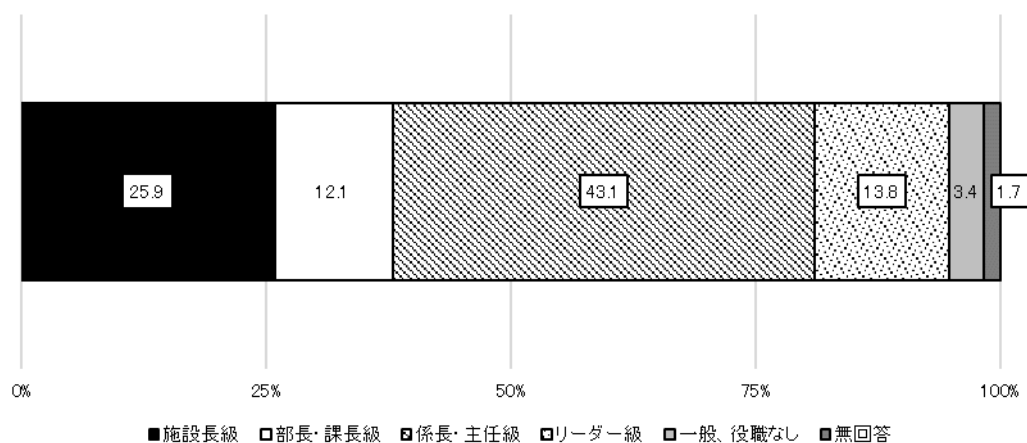
第5章 介護職員及び介護助手等の所感調査結果

1. 介護職員の声

- 問1 あなた自身についてお伺いします。あなたの施設における役職をご回答ください。
また、介護職以外の場合は職種をご回答ください。

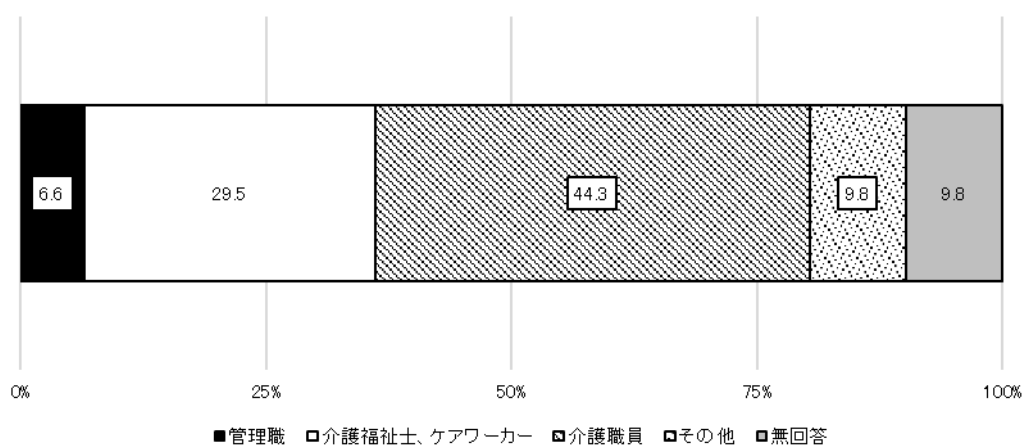
(1) 役職

図表 回答者の役職 (n=58)



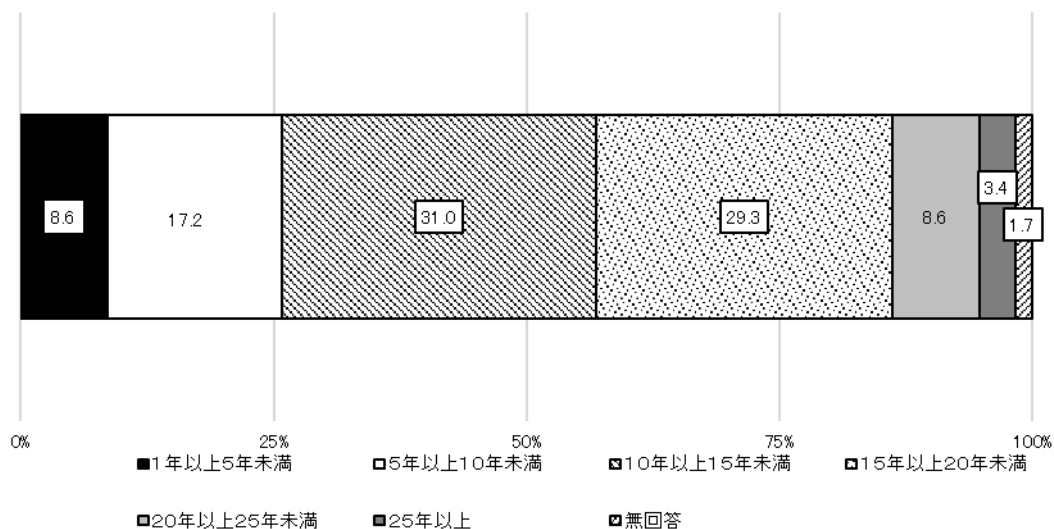
(2) 職種 (兼務の場合複数回答)

図表 回答者の職種 (兼務の場合複数回答) (n=61)



(3) 勤務年数※現在の勤務先の事業所・施設での勤務年数

図表 回答者の勤務年数（現在の勤務先における勤務年数）（n=58）

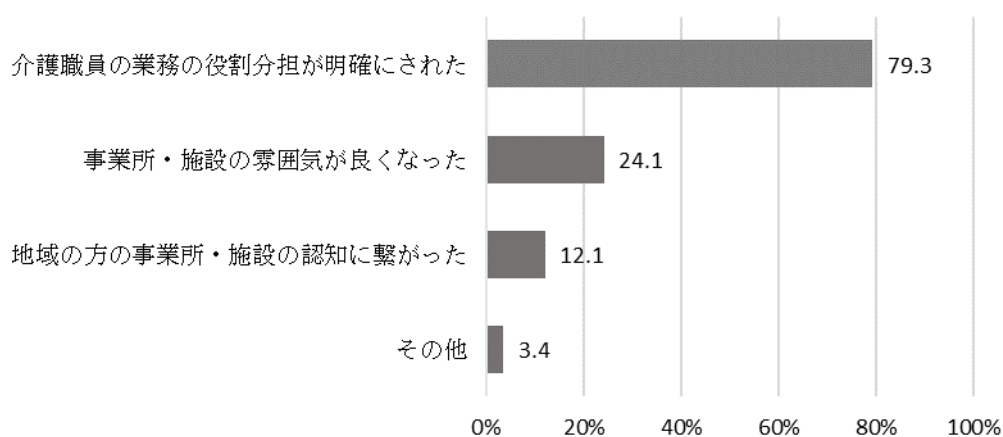


- 問2 実際に介護職の機能分化に関する事業にお取組になって事業所・施設にとってどのような良い影響がありましたか。

(1) 事業所・施設全体にとっての良い影響（複数回答）

○「介護職員の業務の役割分担が明確にされた」が 79.3%と最も多く、次いで「事業所・施設の雰囲気が良くなった」が 24.1%だった。

図表 事業所・施設全体にとっての良い影響（複数回答）（n=58）



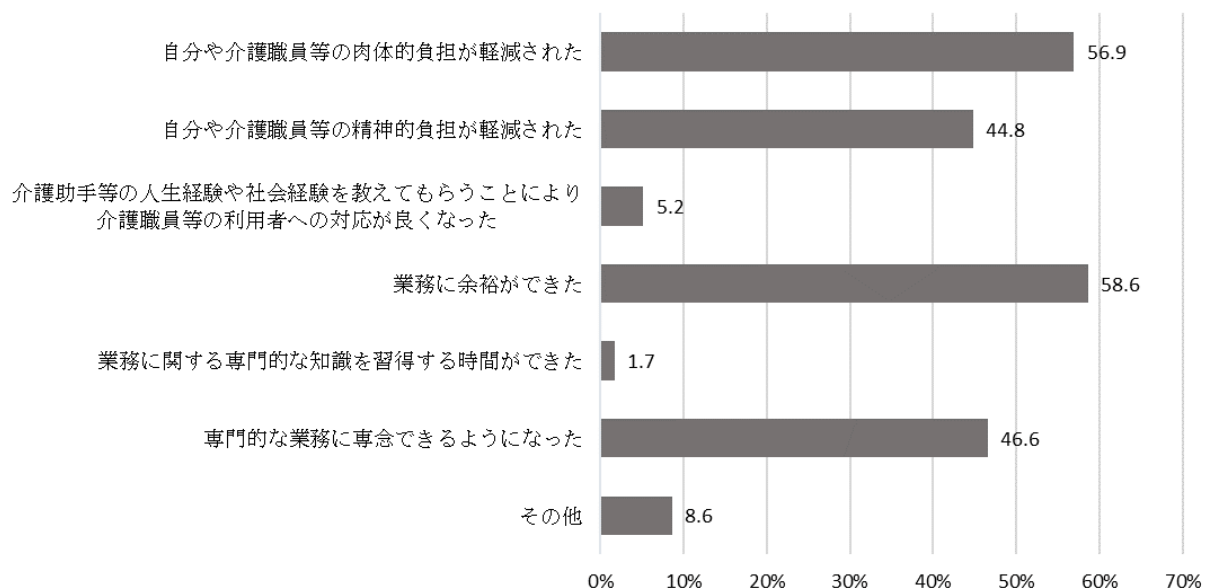
■その他（自由記述）

- 利用者への対応が手厚くなった
- 介護職員の業務が少しでも減った事で、介護助手等の出勤日は気分的に楽。

(2) 介護職員等にとっての良い影響（複数回答）

○「業務に余裕ができた」が 58.6%と最も多く、次いで「自分や介護職員等の肉体的負担が軽減された」が 56.9%だった。

図表 介護職員等にとっての良い影響（複数回答）（n=58）



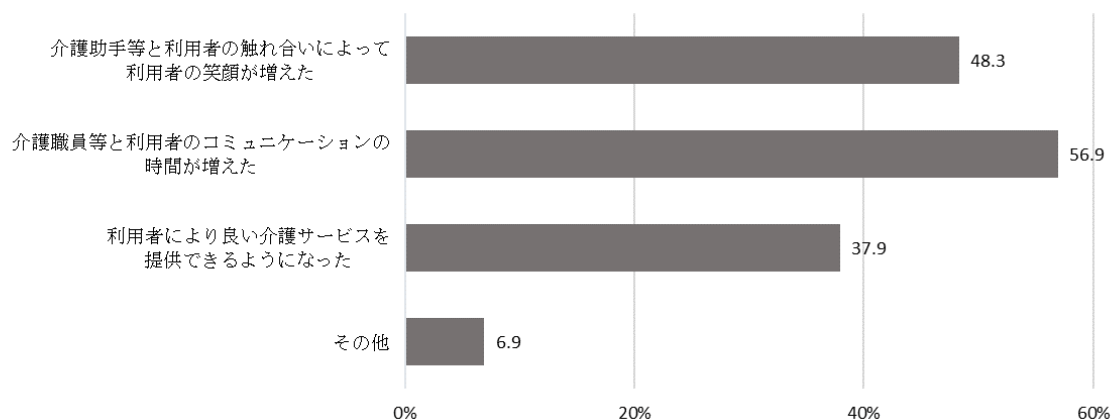
■その他（自由記述）

- ・ 残業が減った。
- ・ シーツ交換を中心にエリア内の掃除を行って頂いていることで業務に専念できている。
- ・ 業務の整理とマニュアルの見直しを行い、今後の新入職員の受入体制の整備ができた。

(3) 利用者にとっての良い影響（複数回答）

○「介護職員等と利用者のコミュニケーションの時間が増えた」が 56.9%と最も多く、次いで「介護助手等と利用者の触れ合いによって利用者の笑顔が増えた」が 48.3%だった。

図表 利用者にとっての良い影響（複数回答）（n=58） 1



■その他（自由記述）

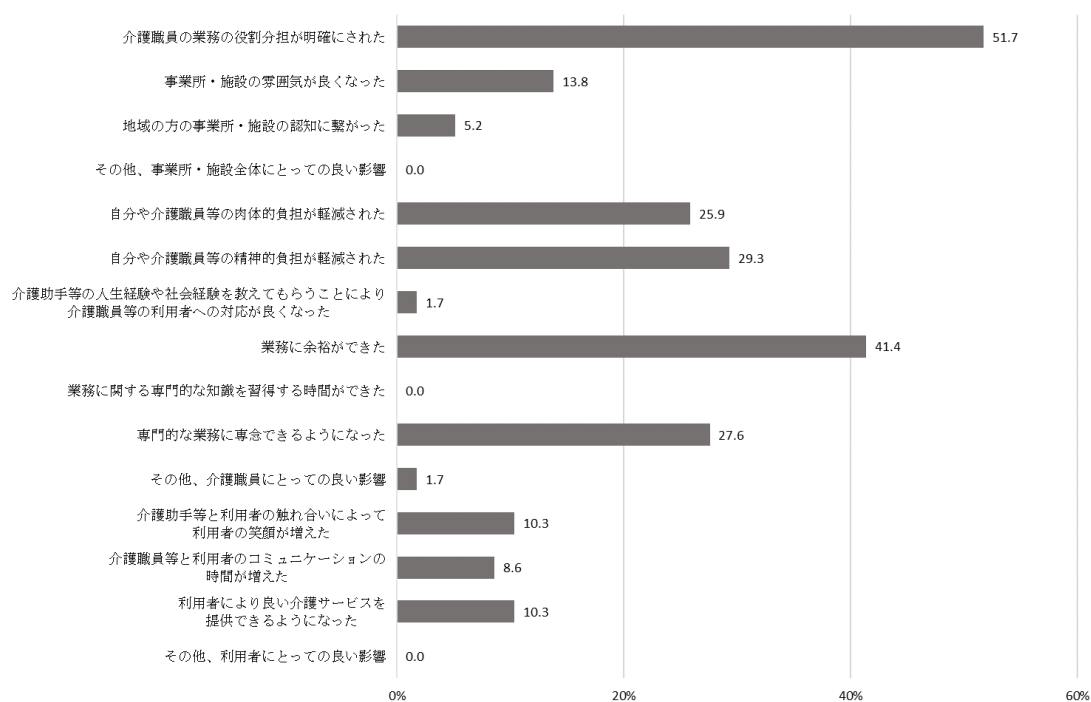
- ・ 介護職員がゆとりを持って利用者と接する事ができる。

- 問3 問2でご回答頂いた事業所・施設にとっての良い影響について、具体的のどのような良い影響があったのかをご記載ください。

なお、複数の良い影響があったとご回答頂いた場合にはあなたが最も良かったと思う上位3つについてご記載ください。

○「介護職員の業務の役割分担が明確にされた」が 51.7%と最も多く、次いで「業務に余裕ができた」が 41.4%だった。

図表 事業所・施設にとっての良い影響（複数回答）（n=58）



（1）事業所・施設全体にとっての良い影響（自由記述）

- 介護助手等に周辺業務（シーツ交換、居室清掃他）を依頼することにより、利用者とのコミュニケーションが増えて利用者様をより深く知り求めている事が理解できるようになった。
- 環境整備（清掃業務など）、介護職員は他業務を優先するため、行き届かなかった部分にも丁寧に行っていただけている。また、職員が居室ラウンドをこまめにできない場合にも利用者の声を早めに聞いてくれることで、早期対応につながっている。
- 仕事に対してまじめに取り組んでいただく介護助手等達の動きから職員に感謝の気持ちが生まれ感謝の言葉が自然に出るようになった
- 介護助手等は施設の職員でありながら第三者的な立場もあり、外部の人に見られているという刺激にもなる。

- ・ 短時間の仕事を探していた方が介護助手等募集に応募することで、地元の高齢者施設の内容をはじめて知り、それを家族や友人に伝えている。

(2) 介護職員等にとっての良い影響

- ・ シーツ交換や下拭きタオルたたみなどやってもらえるので、急ぎながらやる事がなくなったので、腰への負担が減った。
- ・ 掃除や調理は、職員によって苦手な人もいる。その業務をやってもらうことで精神的な不安が払しょくされたこと。
- ・ 清掃業務を分業することで、業務負担の軽減になった。また、清掃しながら利用者様と会話をすることができる。その話の内容についても報告をいただける。
- ・ 介護助手等が来てくださる日は本当に気持ち的にも肉体的にも助かっている
- ・ 新人や若手職員への人生の先輩としての知識を教えて下さり助かっている。

(3) 利用者にとっての良い影響

- ・ 介護助手等が仕事に慣れることで利用者とは触れ合う機会が増え、介護助手等、利用者ともに笑顔で過ごす場面が多く見受けられ嬉しい。
- ・ 若い職員ではわからない施設周辺地域の昔の話ができるため利用者が楽しみにしている。
- ・ 比較的年齢が利用者様と近く、安心感を与えると同時に、地域でのつながりの話題が会話の中で多くなった。
- ・ 日頃の動いている姿を見て、忙しくしている時は、頼み事が出来難い雰囲気があった様子だが、日頃のバタバタした動きでない事は、双方が声掛け易くなったはずである。
- ・ 利用者の訴え時や認知症利用者の咄嗟の行動に即座に対応できるようになり、不穏状態の防止につながった。

- ・ 問4 今後、あなたの事業所・施設で継続して介護職の機能分化のお取組を実施する中で、どのようなことが大切だと思いますか。ご自由にご記載ください。

○受入体制に関して

- ・ お互いの仕事を尊重すること。丸投げしないこと。感謝の意を表すこと。そういう取り組みだと、施設職員全体で理解すること。他人事にしないこと。多方面に気を配りながらそれらをコントロールする核となる人物。
- ・ 多様な世代の方の活用が必要であり、元気な高齢者の方には今の体力や健康状態に見合った仕事を担ってもらい、比較的若い世代の方には介護職員へのキャリアアップなど多様な働き方、人材のマネジメントが必要であり、現場職員がそれを担うのは負担が大きい。
- ・ 職場で働くスタッフにとって業務の軽減も大事ですが、環境整備、施設の臭い等、利用者様の整容に注意して気持ち良く仕事出来る様に心掛けている。笑いの絶えない施設を目指している。

○業務の切り出しに関して

- ・ 現在、生活援助の内容を介護助手等にサポートして頂いている。定期的に業務内容を見直し、助手、介護スタッフ双方が効率良く業務を行えるようにして、確保できた時間で利用者に還元し、人材育成に努めていく事が大切だと思う。
- ・ 介護職員同様、介護助手等の人材についても常態的に勤務出来るようにしていくこと、業務の切り分けに関して、介護職と助手のバランスをみながら一層踏み込んだ業務について助手へ移行していくことも検討していく必要がある。
- ・ 介護助手等の方のやることを明確にしておき、介護職員は介護助手等の方に必要以上のことをやってもらおうとしないようにすることがお互いに働きやすいと思う。
- ・ 機能分化の推進は大切だが、介護職員と介護助手等、その他の職種と介護助手等がお互いの業務や立場を慮ること。ルールだけに従い分担が進み過ぎるとルールにとらわれ過ぎて各職種が分断されるリスクも感じる。

○雇用・就労に関して

- ・ 介護助手等の急な休みに対応できるようマニュアル作成。
- ・ ある程度介護についての知識を持っていただくと、指示を待たないで仕事出来るのではないかな。
- ・ 現状維持はもちろんの事、更なるステップアップが必要かと思う。当施設はグループホームであり「認知症」についての理解がもっと必要だと思う。掃除だけではなく、介護者としての目標も必要であり、身体介護をして頂くわけではないが傾聴業務をして頂くためにも更なる認知症の介護理解が大事だと思う。

○振り返りに関して

- ・ 介護職、助手とのコミュニケーション、タイムスケジュールやマニュアル作成してもどうしても聞かなければわからない事や、してほしい事など出てくるので、介護職と助手との良好な関係を保っていくことが大切。
- ・ 1人1人個性は違って、価値観も違って、皆が同じ様にすることは難しく、個性を活かす、働き方、働きにくさを感じない様な、フォローが必要だと思う。
- ・ 事業所として長く勤めていただけるよう、定期的な面談や就業に対する悩みを傾聴することは必要不可欠である。介護助手等同士での会議を開き、意見交換することで関係性も向上していくと感じた。

- ・ 問5 その他、今回の介護職の機能分化のお取組を実施した中で感じたことや気付いたことがあれば自由に記載してください。

- ・ 「動く」だけが仕事ではなく、利用者と年齢が近い分、「話し相手」や「精神面」に対する事も仕事の1つだと思うようになってきた。
- ・ 日頃、施設職員だけでのサービス提供では、施設では当たり前の行為が、外から来た方々

には違和感をもたれることも多い。その意味で、サポーターの感想や意見も率直に受け入れて改善していく姿勢を施設職員がもてるよう教育していこうと思う。

- ・ 介護助手等の中には、いずれ介護の仕事をしたいて思っている職員もいる。次の人材として大事にしていきたい。
- ・ 介護職員の募集をしても応募はないが、介護助手等だとかなりの数の応募があり、意欲のある人を採用できた。タウンプラスという募集時の媒体がすごく効果的だった。
- ・ 介護助手等を見て、あらためて、人は必要とされ、役割があり、誰かの役に立つことが大切だと気付いた。介護職は専門的な能力を発揮できる環境を整えることで専門職としての能力が問われ、さらに成長しやすくなること。

2. 介護助手等の声

- 問 1 あなた自身についてお伺いします。あなたの性別及び年齢をご回答ください

(1) 性別 (○は1つ)

(2) 年齢

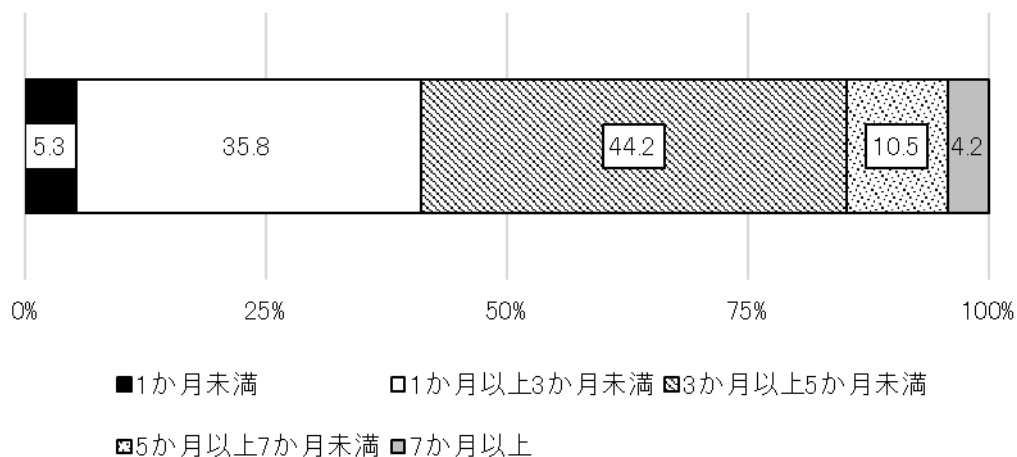
図表 回答者の性別及び年齢 (n=321)

	男性	女性	無回答	計
20歳未満	1 0.31	1 0.00		2 0.01
20歳以上30歳未満	3 0.01	7 0.02		10 0.03
30歳以上40歳未満	1 0.00	11 0.03		12 0.04
40歳以上50歳未満	7 0.02	18 0.06	1 0.00	26 0.08
50歳以上60歳未満	6 0.02	29 0.09		35 0.11
60歳以上70歳未満	36 0.11	86 0.27		122 0.38
70歳以上80歳未満	26 0.08	83 0.26		109 0.34
80歳以上	0 0.00	2 0.01		2 0.01
無回答	1 0.00	2 0.01		3 0.01
全 体	81 25.23	239 74.45	1 0.31	321 100.00

- 問2 あなたの介護助手等としての経験をお伺いします。

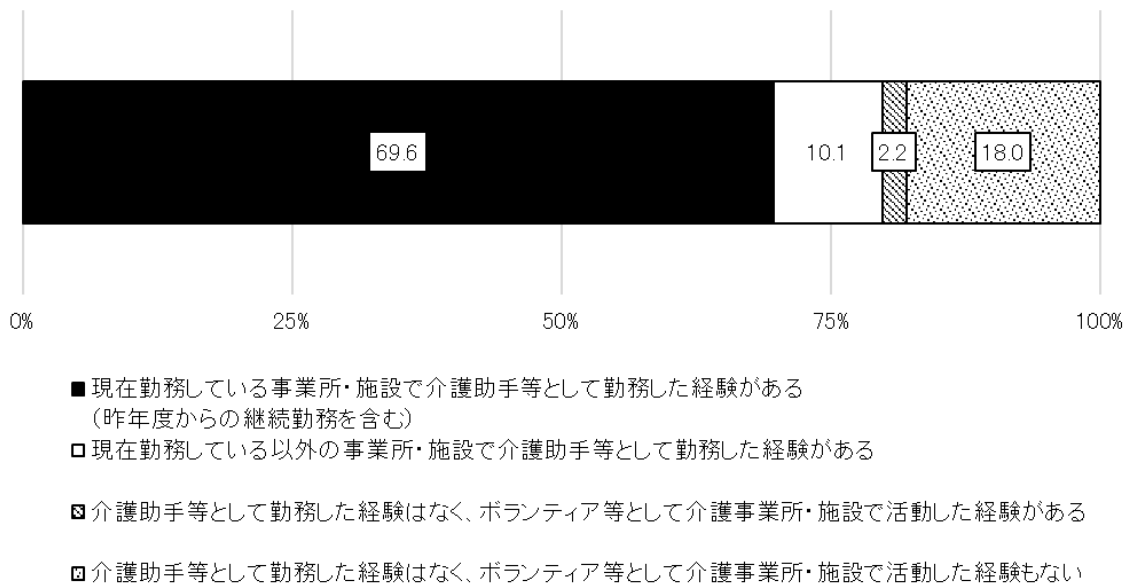
(1) 今回の事業での勤務期間について

図表 回答者の今回の事業での勤務経験（無回答除く、n=95）



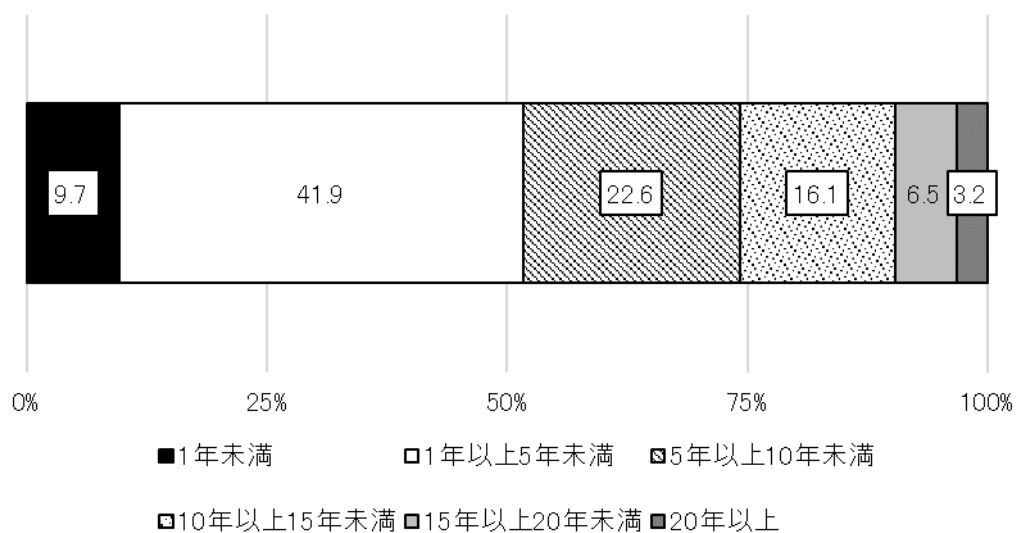
(2) これまでの経験について

図表 回答者の介護助手等としての勤務経験（複数回答あり、無回答除く、n=316）



(3) (2) に○を付けた方は経験年数（令和元年12月1日時点）をご回答ください。

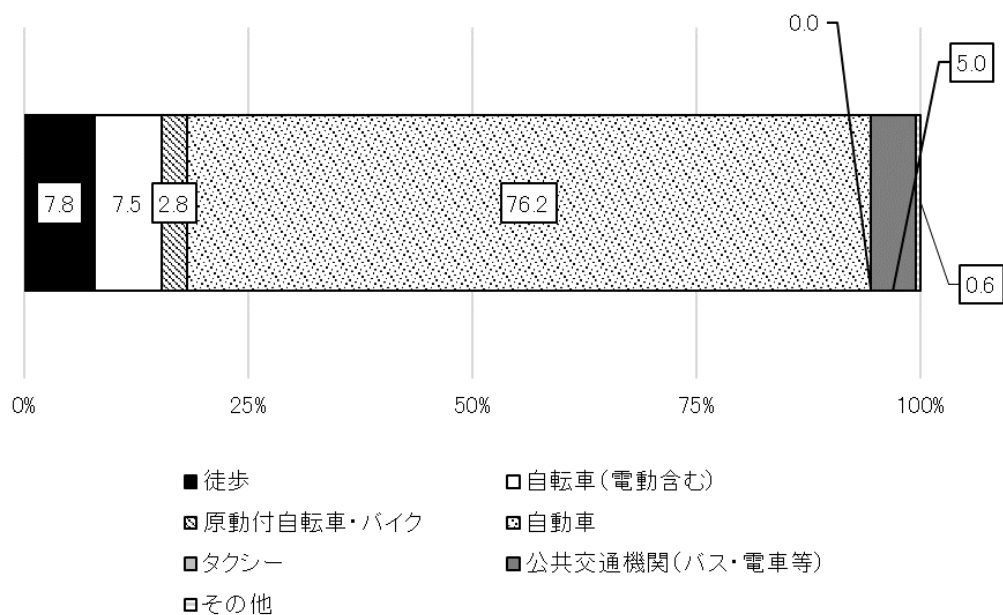
図表 回答者の介護助手等としての経験年数（無回答除く、n=31）



- 問3 あなたの自宅から勤務する介護サービス事業所・施設までの通勤方法及び時間をご回答ください。

(1) 通勤方法

図表 回答者の通勤方法（複数回答あり、無回答除く、n=319）

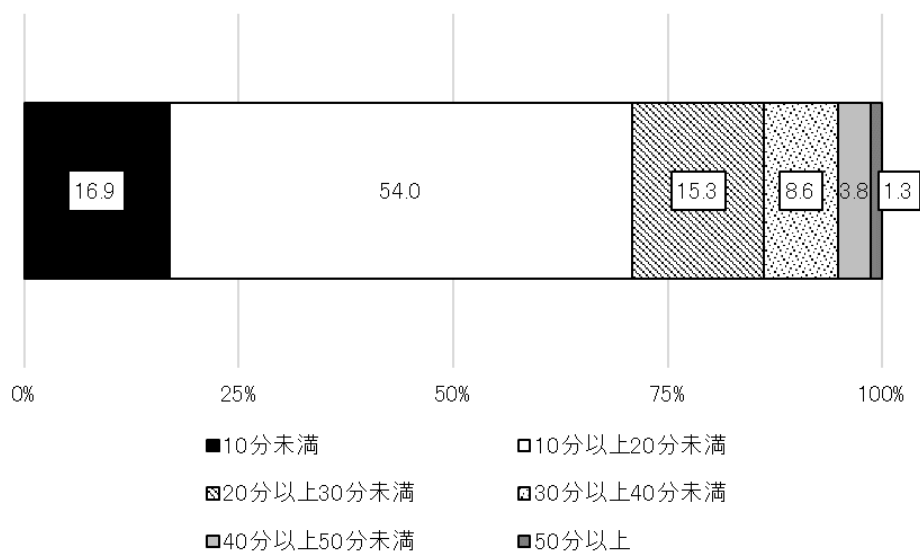


■その他（自由記述）

- 施設のバス

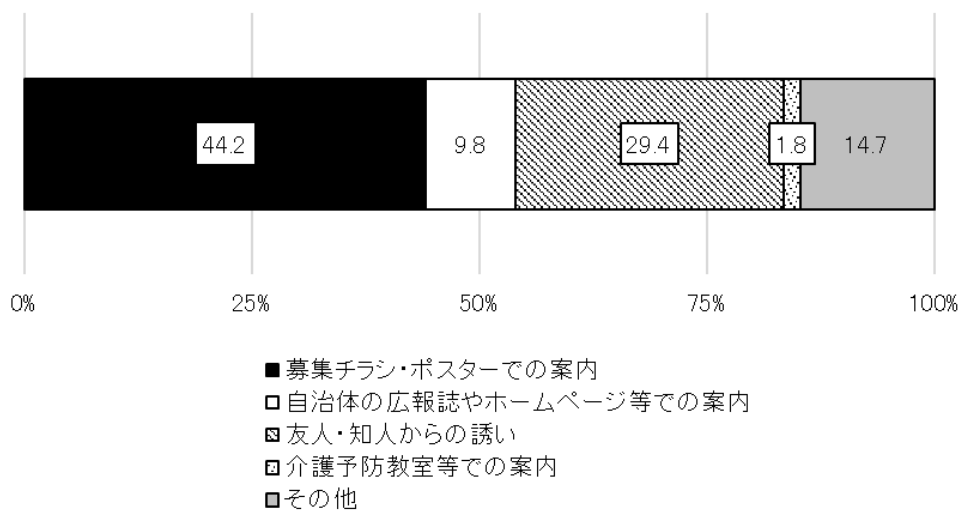
(2) 通勤時間

図表 回答者の通勤時間（無回答除く、n=313）



- 問4 あなたはどのような案内や誘いを受けて介護助手等に応募しましたか。
○「募集チラシ・ポスターでの案内」が 44.2%と最も多く、次いで「友人・知人からの誘い」が 29.4%だった。

図表 回答者の応募のきっかけとなった案内・誘い（複数回答、n=326）

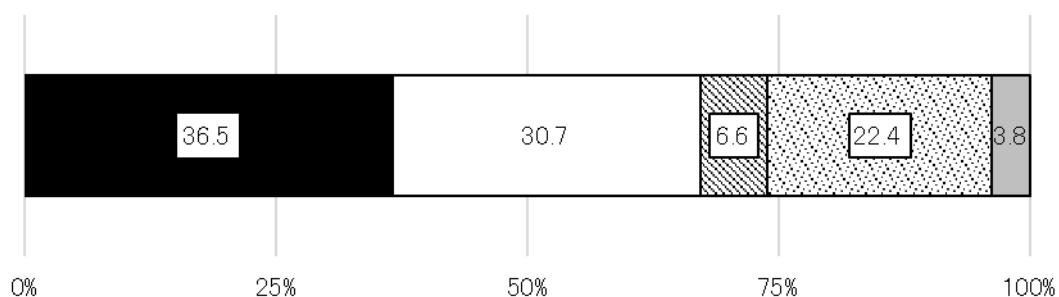


■その他（自由記述）

- ・ 介護職員から介護助手等になった
- ・ 回覧板
- ・ 施設側からの直接の誘い
- ・ ハローワーク

- 問5 あなたが介護助手等に応募した動機をご回答ください。
○「自分にできることがあれば、手伝いたい、働きたい、社会参加したいと思ったから」が36.5%と最も多く、次いで「元気なうちは仕事をして、それが自身の生きがいになると思ったから」が30.7%だった。

図表 応募の動機（複数回答、n=531）



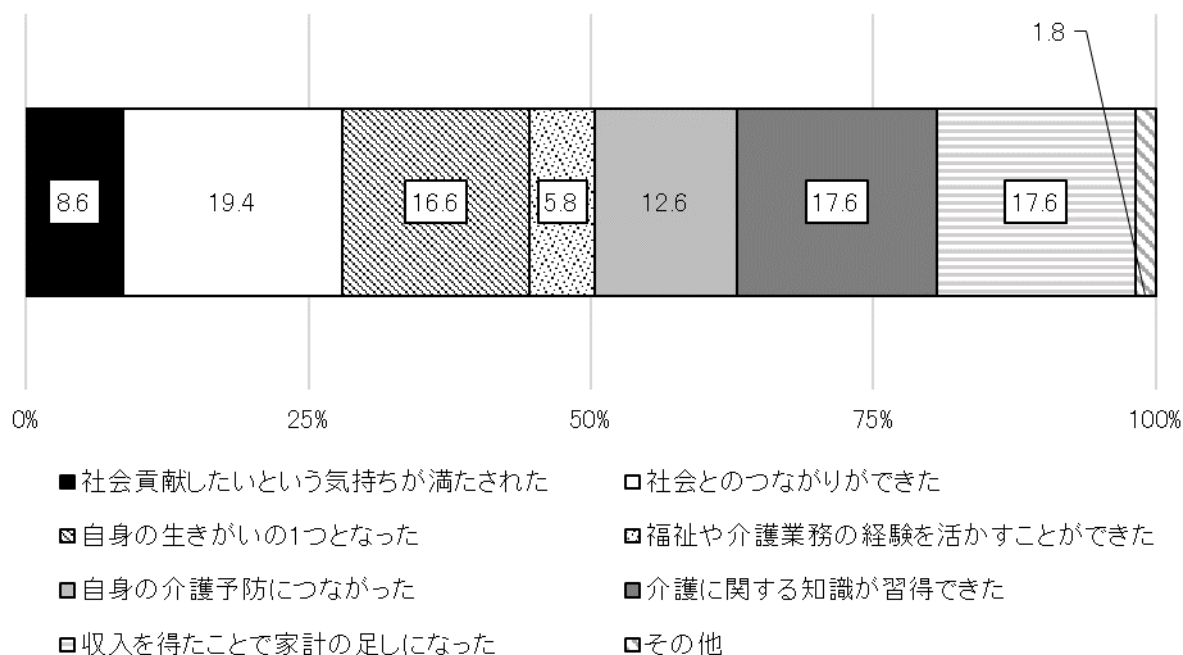
- 自分にできることがあれば、手伝いたい、働きたい、社会参加したいと思ったから
- 元気なうちは仕事をして、それが自身の生きがいになると思ったから
- ▨ 福祉や介護業務の経験を活かしたいと思ったから
- ▩ 収入を得ることで家計の足しにしたいと思ったから
- その他

■ その他（自由記述）

- ・ 子供が園に行っている間の時間で働かせていただける仕事だったから。
- ・ 施設に夫が入所しており帰りに面会ができるから。

- 問6 あなたは実際に介護助手等として働いてみてどのような点が良かったと思いますか。
○「社会とのつながりができた」が 19.4%と最も多く、次いで「自身の介護予防につながった」「介護に関する知識が習得できた」がそれぞれ 17.6%だった。

図表 介護助手等として働いてみて良かった点（複数回答、n=675）



- 問7 問6でご回答頂いた良かった点について、具体的にどのような点が良かったかをご回答ください。※問6でご回答頂いていない箇所については空欄で結構です。

○社会貢献したいという気持ちが満たされた

- 勤務する事で増えた友人と会話をする事が毎日の生活を活性化できうれしく思う。
- 年齢的に仕事が無理かもしれないと思ったことも最初はありましたが、今では自分の中で手助けできたかなと思っている。
- 利用者様より昔の話を聞いて参考になることがあった。
- 日常生活のそのままの型を生かしてお手伝いさせていただいている事。
- 利用者や職員から「ありがとう」という言葉を度々言われることがあるが、今までの仕事では味わうことがなかったため、この仕事に就いて良かったと実感する。

○社会とのつながりができた

- 会社を定年になって、子供も孫も大きくなって一人取り残された感じの時、若い人の中へ入って仕事ができることに感謝している。
- 仕事をしていないと、家に閉じこもりがちになり、認知症などにも早くなるのではないかと不安に思っていた。今は社会とのつながりができ仕事をする事により、自身の生きが

いにもなっている。

- ・ スタッフや利用者様ご家族様とコミュニケーション取る中で、多くの学びや気づきがあり、社会とのつながりも感じる事ができた。
- ・ 自分よりもかなり若い人たちと仕事をする事と、自分よりいくつも年配の方と接することで広い社会のつながりが持てた。
- ・ 当施設での勤務も3年となり入所者様から「明日はくるの?」と聞かれることが多くなり、私のような者でも待っていてくださるのだと感じ、うれしくなる。

○自身の生きがいの1つとなった

- ・ 今迄、介護助手として働かせて貰い、今後も少しでも長く働かせて貰うには、自分自身が更に健康に留意する必要があると感じた。
- ・ 健康、家族の協力、仕事仲間がいて、色んな事を話し合えて収入も入ってくる生きがいとなっている。
- ・ 書道が好きで少しでも多くの利用者が書道を楽しめる機会ができたので毎回楽しみで生きがいを感じる。
- ・ 色々な事を経験し、人生を生き抜いてこられた入居者の皆様方。あいさつ、言葉がけをすると「笑顔で答えてくれる。又「ありがとうございます」と。こちらの方がうれしくなって「ありがとうございます。」と笑顔になる。心が洗われ、豊かな心を取り戻すことができる。
- ・ 働くことで、自分が役に立つ存在になれたということが生きる力となったような気がしている。

○福祉や介護業務の経験を活かすことができた

- ・ 介護福祉士を持っているがなかなか生かせなかった。仕事をする事で入居者様とのつながりや声かけができ、又お掃除をすることで喜ばれている。
- ・ 小学校での読み聞かせや趣味での花作りの経験が活かす事が出来た。
- ・ 長期療養の父親をお風呂にいれてあげた。
- ・ 病院保育所などで働いた経験があり、子供もお年寄りも共通するところがあると思った。
- ・ 認知症介助士の勉強を通じて、認知症の利用者様への対応、コミュニケーション技術を一部実践できた。

○自身の介護予防につながった

- ・ 3時間の介護助手等として動くことが私にとってとてもよい。よく眠れる。
- ・ 介護助手としては初めての職場で自身も高齢であり介護予防の勉強をさせてもらっている。
- ・ 施設の中で入所の人に話しかけられたり、話をしたりするときに、言葉や態度や行動の注意につながった。

- ・ 自分のために体を動かすことで健康になったと思う。
- ・ 施設でいろんな方と接して自分の将来につながった。介護職員に対する感謝の気持ちを伝えられるよう心掛けている。

○介護に関する知識が習得できた

- ・ 声掛けや介助、会話の返答なども、正直初めはわからなかった。日々の利用者様の様子や体調などを理解し、心に寄り添う介護をすることで、お互いの信頼関係を築くことができた。
- ・ 初任者研修は受けていたが、実践経験が無かった為、色々と勉強させて頂いてありがたく思った。
- ・ 介護の資格は取得していましたが直接利用者様に携わることで介護の奥深さを知った。ひとりひとりすべての方が違うということ、寄り添ってお手伝いさせていただくことで、楽しくうれしく勉強になっている。利用者様からの感謝の言葉に頭が下がる。
- ・ 義母を自宅で3年間介護したが、満足してもらえなかったと思っている。当施設でいろいろ教えられることもあり、もう少し早く介護助手で働いていたら・・・と思った。

○収入を得たことで家計の足しになった

- ・ 家計に余裕が生まれ、旅行などの回数を増やすことができた。
- ・ 金額の以上に自分に稼ぎがあるという安心感などが大きいと思う。少額でも季節に関係なく安定している所がよかった。
- ・ 子供や孫にごちそうしてあげられる。
- ・ 両親や祖父母に誕生日プレゼントを買うことができた。
- ・ 子育て中のため、空いた時間に仕事ができるので助かっている。

○その他

- ・ 介護職員を見ていて、大変そうだと思うとともに、雰囲気を感じて新しい世界を知ることができた。
- ・ ご利用者様から頼りにされていると思うことがやりがいにつながっている。
- ・ 自分の祖母の介護の手伝いをしてきたので役に立った事が良かったと思う。
- ・ 自分の身のまわりに介護する、される人がいないので、これから具体的に訪れるかもしれないことに対応できるようにしたい。
- ・ 簡単な仕事ではあるが、仕事の無い日の開放感が気持ち良く、精神的にもゆったり出来る。

- ・ 問8 その他、介護助手等として働いてみて感じたことや気付いたことがあれば自由に記載してください。

- ・ 介護士の方々は皆忙しく、利用者のひとりひとりの声に反応しづらい。又介護士の方々は年齢的に若いので、高齢者の気持ち、動き（速く動きたくとも、身体の反応に時間が掛かる）が分かりづらいので、65歳以上の介護助手を増やして（手当は少なくとも可）、介護士と利用者間の“つなぎ役”（通訳）が居れば良いと思う。
- ・ 一律に年齢制限を設けるのではなく、業務に従事する人の体力や意欲、健康など、総合的な能力があればこの仕事も継続できると思うし、経験からくる職場の改善コメントを出せると思う。定期的に施設のトップとの懇親の機会があればいいと思う。
- ・ 介護に関する業務については、今まで携わる機会がなく、介護助手として初めて働いてみて様々なことを感じた。介護の仕事は人に携わるだけではなく、人に携わる前の準備、その後の片付けなど様々な仕事があり、介護助手としての仕事を私たちがすることで、介護職の方々が人に携われる時間が増えるよう少しでも手助けできればと思う。
- ・ 現在の仕事内容は、ベットメイク（シーツ交換）、居室や施設内の掃除、利用者の入浴後のフォロー（髪の手入れ、足を乾かすなど）だが、自分自身は介護の初任者研修を修了しているので、それを活かせる範囲でもう少し介護に入り込んだ介護助手として仕事をさせてほしい。仕事に対する手当（収入）に関しては、定められた規定があると思いますが、他の方々にボーナスがあつて我々にはない。仕事の内容や就労時間の少なさもあるが、それなりの手当をいただきたい。何か我々は施設にとって本当に役に立ててないと判断されているような気が時々する。
- ・ こんな年齢で理学療法士の方々、作業療法士の方々に迷惑をおかけしているのではと思いながら仕事をしているが、みなさん、とてもやさしく接して下さり、本当に有りがたく嬉しく思っている。
- ・ 資格の無い事で、利用者さんに係るのは控えているが、職員の少ない時に係わらざるを得ない時、迷う。私は何も出来ませんが、利用者さんに毎日楽しく来て下さる雰囲気作りはしたいと思っている。
- ・ ボランティアと違って、自分の仕事に責任を感じている。
- ・ 介護助手の仕事内容は、単純作業なので誰でも働きやすいが、賃金が低いので、その点は魅力がない。8050問題で家に引きこもっている50代が介護助手として働ければ、80代の両親の介護の相談にも乗ってもらえる人脈も作れるような社会性が身につくと思った。
- ・ 実親の介護経験を通じて、高齢者に対する接し方等、理解していたつもりであったが、身内と他人ではちょっと勝手が違うと感じた。今後、仕事に慣れてきたら介護の資格取得も目指していきたい。

3. 介護職員・介護助手等の所感調査のまとめ

介護職員の所感調査では、介護助手等の導入により介護職員の身体的・精神的に負担が軽減されたという声が多く、その結果として、業務に余裕ができ利用者とのコミュニケーションが増え、より質の高いケアにつながったと考えられる。また、事業所・施設においては、介護職員の業務の役割分担が明確にされたという回答が最も多いことから、介護助手等の導入により、役割分担の明確化が進み、介護職員が専門的な業務に集中できる環境が整ったことが把握できた。

介護助手等の所感調査では、介護助手等として働いてみて良かった点で、「社会とのつながりができた」や「自身の介護予防につながった」、「介護に関する知識が習得できた」との回答が多く、これまで子育て等で社会とのつながりが希薄になっていた世代の社会参加や元気高齢者の介護予防等に効果があつたことが確認された。

なお、介護職員の所感調査では、介護助手等導入の取組の中で気付いた点として、「介護助手等の中には、いずれ介護の仕事をしたいて思ってくれている職員もいる。次の人材として大事にしていきたい。」といった回答もあり、また、介護助手等の所感調査では、介護助手等として働いてみて感じたことや気付いたこととして、「慣れてきたら介護の資格取得も目指していきたい」といった介護助手等のキャリアアップに関する意識も垣間見ることができた。

第6章 検討会

1. 第1回検討会

【介護助手等の定義】

- ・ 介護助手等の定義をしっかりと行うことは重要である。あくまでも介護助手等は雇用関係のある職員であり、ボランティアを含めるべきではない。
- ・ 決まった日時に必ず来てもらうことなど、雇用関係にある介護助手等はボランティアとは安心感、信頼感が異なるため、両者を明確に区別すべきである。
- ・ 本事業の最終的な目的は、本事業終了後も施設が独自に雇用を継続できることであり、その可能性を正確に検討するためにも、介護助手等とボランティアを区別すべきである。

【アンケート内容】

- ・ 確保した人材の定着には、受け入れ側の事前準備、採用後の活用方法、および将来のキャリアパスを考えることが重要である。したがってこれらの観点もアンケートに盛り込むべき。
- ・ 事前に介護職しかできない仕事、介護助手等でもできる仕事と仕訳するとよい。アンケートの設問を工夫することによって、この基準を得られるかもしれない。
- ・ 採用後は、現場での業務手順を明確にすることが重要である。A4一枚写真入りの程度のマニュアルを作成し、スムーズに仕事を行ってもらう状態にすべきである。逆に、あまりに詳しく教え込むのは離職の原因になりかねない。
- ・ 確保した人材のその後のキャリアパスを考えておくことも重要。受け入れる事業者、職員側が自分たちの仲間として認識し、どう育てていくのかを考えたいうえで受け入れるべき。
- ・ 介護人員の過不足については、感覚的なものではなく、例えば現状の配置基準、それに対する実配置、さらにそれに対する過不足という点で考える必要がある。また、時間帯など、場面を分類して定量的なデータを取得できるとよい。
- ・ 介護人員の不足理由に関しては、なぜ職員を募集しても採用に至らないのか、という点が重要である。
- ・ アンケート調査と報告書様式で聞く内容に重複があるため、報告書様式にまとめてしまっているのか。

【報告書様式】

- ・ 人材確保において、就業環境は非常に重要であるから、この点を報告書にて明確にできるとよい。有給取得や残業時間の変化などを記入例とすればわかりやすいであろう。
- ・ 振り返り、改善方法については、各人が躓いたり、悩んだりしたポイントを具体化することがポイント。それぞれが辞めてしまう理由は、意外と言葉遣いや、コミュニケーションの問題などであることが多い。この部分を調査できるとよい。
- ・ 職員の声、利用者の声は世間の注目度も高く、報告の意義がある。当事者である職員も、介護助手等にいてほしいという思いが強く、アンケート形式にすればきちんと回答してくれるであろう。

2. 第2回検討会

【介護助手等の受入】

- ・ 介護助手等の受入には、仕組みの面と職員の意識の面でそれぞれ重要なポイントがある。
- ・ まず仕組みの面では、第一に、専門職業務と介護助手等業務をきっちりと分けし、指揮命令系統、役割分担を明確化すべきである。第二に、介護助手等に担ってもらう業務については手順を明確化することが肝要である。第三に、個人情報の取り扱いなどを含めた教育を時間をかけて行っていく必要がある。
- ・ また、職員の意識の面も非常に重要である。職員に対しては、下働きのような感覚で受け入れるのではなく、介護助手等が入ってもらうことにより、専門職自身が専門的な業務に集中でき、組織全体の介護の質向上につながっていくということを認識させるべき。

【事業の結果の記載方法】

- ・ 事業の結果については、良かった点、課題として挙げた点を、各関係者の視点から記載すべきである。
- ・ 専門職の視点からは、介護助手等の導入により業務負担感が軽減されたか否かが重要である。おそらく、人手が一人増えるだけでかなりの精神的余裕が持てるであろう。また、受け入れ側の役割、意識が重要であることから、受け入れ時に専門職側がどういった役割を果たしたのか、明確化すべきである。
- ・ 介護助手等自身の視点からは、何がモチベーションとなっているのかが重要である。元気高齢者にとっては肉体的、精神的な健康のため、自分自身の勉強という動機もある。意見を聞く際には、担当した仕事とその感想を確認すべきである。
- ・ 経営者、事業所としての視点からは、各職員のシフトや金銭面などを記載することが必要である。事業所が導入時に判断材料にするのはこれらの点であり、本研究における事例の浸透のためには、これらの効果を認識してもらわねばならない。
- ・ 最後に、利用者の視点を忘れてはならない。利用者と同郷の介護助手等との間では、会話が弾んで安心感が得られるようであり、これは専門職にはない強みである。また、利用者の家族にとっても、安心感や親近感を高める効果がある。この利用者の意見収集には注意が必要で、利用者は職員の様子をよく観察している一方で好みや体調に左右される可能性があり、場合によっては、職員を介して確認したほうが客観的な結果が得られるとも考えられる。

3. 第3回検討会

【報告書への記載内容】

- ・ 介護職員、介護助手等の声をヒアリングしたところ、基本的には良かったという声が多かったが、より重要で、業界内にて関心が高いのは、取り組みを行なってみたうえで顕在化した課題、障害、心理的な抵抗や苦勞、また、これらをいかに工夫し、解決していったのか、といったプロセスである。このレベルまで掘り下げて調査し、報告書に記載できるとよい。この点に関しては、導入ステップごとに分解して記載し、明確化できるようにすること。
- ・ 「地域」というキーワードを含めたいという思いは各事業所が抱いており、重要である。一方で、地域との協同は、現在における介護においては大前提となっているもの。地域との関係性、かかり方をあえて記載すると主張が薄れる可能性があり、表現には注意が必要である。
- ・ 介護助手等という形を通じて、介護以外の世界で培ったスキルを介護業界にもたらししてほしいという視点があると良いのではないか。
- ・ 本研究の目的は、専門職により専門性が高い業務に集中してもらうことで、サービス全体の質の向上を目指す、というものであり、機能分化はその手段である。その中で、各事業所における専門性、サービスの質の定義、得られた成果を具体化してもらうと、読者としてもイメージがしやすい。
- ・ また、取り組み事例において介護助手等に担ってもらった業務内容と範囲は、具体的に記載したほうが良い。読者はこの内容をもとに、自身で応用する場合ほどの範囲で業務を介護助手等に任せられるのか、介護助手等として採用すべき人材の種類、雇用方法等を検討すると考えられるためである。また、現状ではこの部分が曖昧になっていると、業務の生産性が向上しないとも考えられる。

【本研究の主眼と今後の展望】

- ・ 本質的には、介護助手等をはじめとした多様な人材、「富士山の裾野」となる人材を受け入れる体制をどのように整えていくのか、といった点に主眼を置いている。
- ・ 過去の研究において、中核人材である有資格者はリーダーシップをとりつつ、多様な人材の受け入れが重要であるとされている。この視点は継続して持ったうえで、次回以降は専門職の部分を研究していく必要がある。専門職の部分は現在複雑に入り組んでいる部分である。

第7章 事例集

1. 事例集の設計における基本的な考え方

事例集の作成にあたっては、全国の介護サービス事業所・施設に先進的な取組事例を通じて、機能分化の取組についての考え方やその手順等について普及啓発することを目的とし、検討会にて議論を行った。その結果、以下の通りに事例集の設計における基本的な考え方を定めた。

【構成：実際の取組のステップが理解できる】

- ・各事例の取組内容を分解し、標準的なステップとして整理することによって、介護サービス事業所・施設が取組を段階的に進めて行く際の参考材料となるよう事例をまとめる。

【内容：実際にやってみようと思える】

- ・介護助手等導入の意義や成果を明示し、取組を行うことが自らの事業所・施設にとってメリットとなることを示す。
- ・事例の選定については、大規模法人や一部の特別な事業所・施設ではなく、一般的な事業所・施設が実施できる取組であることを伝える。
- ・実際に取り組んだ現場の介護職員の所感を取り上げ、事業所・施設や利用者にとっての具体的なメリットを掲載する。

【表現：手に取って読んでもらえる】

- ・表紙タイトルについては、堅苦しいものにならないよう留意し、また、興味を持ってもらうために平易な表現を用いるよう工夫する。
- ・内容については、読み進めやすいようにガイドを付け、文字ばかりの情報ではなく、写真、グラフ等を掲載し、視覚的にも理解しやすくする。
- ・頁数が過大にならないよう 50 頁以下のコンパクトな冊子とする。

2. 事例の整理

事例の整理にあたっては、先進事例である三重県の介護助手導入マニュアルを参考に介護サービス事業所・施設における介護助手等の導入手順を 6 つのステップに整理した。

具体的には、①介護助手等の育成・サポートの体制を構築する「受入体制」、②現在の業務を見直し、介護助手等の役割と業務の手順を明確にする「業務の切り出し」、③チラシの配架等による「募集」、④雇用・就労の前に介護助手等に業務内容の理解を深めてもらう「事前説明会・マッチング面談」、⑤就労前のオリエンテーションや就労中の OJT を実施する「雇用・就労」、⑥定期的に業務内容を振り返り見直しを行う「振り返り」の 6 つである。

介護助手等導入のステップ



第8章 まとめ

1. 介護サービス事業における機能分化

1) 都道府県等の自治体及び介護サービス事業所・施設の課題意識と取組意義

推進事業を実施した都道府県等の自治体における課題意識は、地域における介護人材不足が深刻な状況にあること、その原因となっている介護現場の就労環境や介護サービスの質を如何にして改善・向上させていくかというものであった。推進事業においては、介護助手等導入の取組を地域の介護サービス事業所・施設で実施することにより、介護職員が担っている業務の一部を介護助手等が担うことで、介護職員が専門的な業務に専念でき、より質の高い介護を提供することなど介護現場の生産性向上を図り、就労環境の改善、ひいては介護職員の離職率の低下、介護人材の量的確保・定着につなげることを取組意義として掲げている。

介護サービス事業所・施設においては、現実問題として、離職率が高い上に介護職員を募集しても応募がなく、人員を確保できないという課題に直面しているのが現状である。また、これらの人材不足の状況が介護職員の業務の負担増加につながり、就労環境の悪化を招き、更に人材不足が加速するといった負のスパイラルに陥りつつある。このような状況下の中、推進事業により介護助手等を導入し、周辺業務を介護助手等が担い、介護職員の負担軽減を図るとともに、介護職員が専門的な業務へ集中して携わることができるよう就労環境を改善することで、介護職員の離職率の低下や介護人材の量的確保・定着につなげ、負のスパイラルを正のスパイラルに変えていくことを取組意義として掲げている。

また、本事業で調査した都道府県等の自治体及び介護サービス事業所・施設ともに、地域の方が介護助手等として働く意義についても言及があった。例えば、社会参加の継続による心身の活性化の維持や住み慣れた地域の中で、自分に合った時間に働ける就労先を確保し、働きながら介護の現場を知ること、自らの介護予防にもつなげるなど元気高齢者の介護予防や生きがいづくりや子育てを終えた世代が再び就労し、社会参加する機会となることを取組意義として掲げている。他にも、地域住民と共に地域の介護を支える仕組みづくりにつなげることを取組意義の一つとしている介護サービス事業所・施設もあった。

本事業で実施した介護助手等の所感調査において、介護助手等に応募した動機を問う設問では、「自分にできることがあれば、手伝いたい、働きたい、社会参加したいと思ったから」が36.5%と最も多く、次いで「元気なうちは仕事をして、それが自身の生きがいになると思ったから」が30.7%と多かったことから、介護助手等本人も介護助手等として働くことの意義として、自らの社会参加や生きがいづくりを意識していることを窺い知ることができる。

2) 介護サービス事業所・施設における取組内容

本事業では、先進事例である三重県の介護助手導入マニュアルを参考に介護サービス事業所・施設における介護助手等の導入手順を6つのステップに整理した。

具体的には、①介護助手等の育成・サポートの体制を構築する「受入体制」、②現在の業務を見直し、介護助手等の役割と業務の手順を明確にする「業務の切り出し」、③チラシの配架等による「募集」、

④雇用・就労の前に介護助手等に業務内容の理解を深めてもらう「事前説明会・マッチング面談」、⑤就労前のオリエンテーションや就労中の OJT を実施する「雇用・就労」、⑥定期的に業務内容を振り返り見直しを行う「振り返り」の 6 つである。以下、この 6 つのステップに沿って、本事業で実施した調査において明らかとなった取組内容とその考察について記述する。

①「受入体制」:

ほとんどの事業所で、施設長、現場責任者、介護職員等で、介護助手等の導入に向けたプロジェクトチームを組成し、施設長は統括、現場責任者はプロジェクトのリーダー、介護職員は OJT を担当するなどの役割を分担していた。また、介護助手等を導入することの意義や目的を職員に理解してもらうために、施設長等より職員に対する事前説明の場を設けていた。なお、一部の事業所では、利用者やその家族に対して、介護助手等の受入前に、事前説明として導入目的や介護助手等の業務範囲を示していた。

介護助手等の受入にあたっては、複数の職員や管理者等が役割を担い、協力する体制を整備すること、また、介護職員、利用者やその家族への事前説明による導入目的や業務内容等の理解を得ることが介護助手等の業務を円滑に進めるために必要となることが把握できた。

②「業務の切り出し」:

介護助手等が担う業務の検討においては、管理者を中心に構成されたメンバーで話し合いの場を設け、介護助手等が担う周辺業務と介護職が担う直接業務を明確化していた。なお、介護助手等が担当する業務については事業所・施設ごとに幅がある。一方、介護助手等の担当に含めない業務については全ての事業所・施設において下記の 2 点が共通することが明確に確認された。

- ・利用者の身体に直接触れる直接的なケアに関する業務
- ・利用者の体調変化への対応などの非定型業務

このことから、業務の切り出しにおいては、利用者の安全を最優先にするとともに、介護助手等が業務上の事故等に巻き込まれないように配慮することが重要なポイントとなっていることが窺える。

また、多くの事業所・施設において、この業務の切り出しの過程は、業務上のムリ・ムダ・ムラを発見し業務全体の流れを再構築するきっかけとなっていた。他にも各業務に要する標準的な時間を決めたといったケースもあった。

③「募集」:

介護助手等の募集に際し、多くの事業所・施設にて、ハローワーク、シルバー人材センター、求人誌等を活用し、元気高齢者や子育てを終えたことなどにより時間に余裕ができた主婦層など、ターゲットに応じた募集チラシを作成・活用していた。

介護助手等の募集にあたっては、ターゲットを明確にした上で採用戦略を検討し、訴求するポイントを明確化すること、複数の募集活動のルートを確認することが必要であると言える。さらに、介護助手等の導入を継続的に実施している事業所では、現職の介護助手等の口コミから採用するルートも活用していた。このように、事業所内での介護助手等が働きやすい環境を整備し、介護助手等の定着を推進することで、次の介護助手等の採用につながるといった好循環が生まれることが確

認できた。

④「事前説明会・マッチング面談」:

多くの事業所では、説明会を開催し、介護助手等の業務に興味を持った応募候補者に対し、業務内容、雇用条件（就業時間、就業日数等を含む）などを説明していた。採用面談前に説明会を開催することにより、応募候補者が介護助手等の主旨や業務などを理解し、職場とのマッチングの度合いを高めることが期待できる。

介護助手等の応募者とのマッチング面談では、応募者の動機や、健康状態、希望する勤務時間、勤務日数、希望する業務内容などを確認していた。これまで介護助手等が、就業前後の業務内容のギャップを理由に退職していた事業所では、事業所見学等を通じて採用前に応募者へ業務内容を具体的に示すなどし、ギャップの解消を図っていた。このことから、応募者との面談においては、就業後に大きなギャップが発生しないよう、実際の業務内容をできる限り丁寧に伝えることが重要と言える。また、就業後も介護助手等が業務に慣れたところで改めて、業務における課題や希望を聴取しながらシフトの再調整を図ることも有効である。

一方で、介護助手等が希望するシフトが集中するなど、シフト調整が課題となっているとの声も少なからず聞かれた。そのため、介護助手等の希望に合わせながらも適切な運用体制を視野に入れる必要性が考えられる。

⑤「雇用・就労」:

多くの事業所において、雇用した介護助手等に対し、就労開始時にオリエンテーションを行っていた。オリエンテーションの内容は、施設概要や具体的な業務内容、勤怠管理、接遇、感染症対策や個人情報保護、転倒リスク、食事提供の注意点、認知症への対応などである。就労開始時にオリエンテーションを行うことで、説明を行っていなかった頃に比べ、介護助手等がより深く業務を理解でき、対応がスムーズになったなどの声が聞かれた。

指導については、OJTの指導者となる職員を決めており、指導者がシフトを介護助手等に合わせ指導を行っているケースが多くみられた。特定の指導者が継続的に指導を行うことで、指導のばらつきの軽減や習熟状況の管理強化が期待される。また、業務マニュアルやタイムスケジュールを作成することで、介護助手等が自身の行う業務に迷わないように配慮している事業所もみられた。

さらに、介護職としてのキャリアに意欲や希望のある介護助手等に対応できるよう、介護資格の取得補助を行うなど、介護職へのキャリアパスを設けている事業所もみられた。また、介護助手等のイメージアップを図るため、デザイン性のある制服や名刺を作成するなど独自の取組を行う事業所もみられた。

このように、円滑な介護助手等の受入を進めるには、事前の研修や指導者の配置、業務の見える化を行うことが有効であると考えられる。また、介護助手等の意欲に応じたキャリアパスの整備や介護助手等のイメージアップを行うことにより、長期的な人材の定着につながる効果が期待される。

⑥「振り返り」:

介護助手等を対象とした振り返りの機会として、業務終了後に指導者と話す時間を設けている事業所や、責任者等と定期的な面談を行っている事業所が多くみられた。丁寧に一日の業務を振り返

ることで、介護助手等の特性にあわせた業務の見直しを図ることができているとの声が聞かれた。

一部の事業所では、日々の業務についての疑問点や感想、不安点等について、交換日記を用いて担当の介護職員と情報交換を行っていた。その結果、介護助手等の疑問の解消や不安の軽減が図れ、より質の高い業務を行えるようになったとの声が聞かれた。

また、定期的な面談を通して、介護助手等に対しても他の職種と同じように教育や育成の機会が必要であることが明らかとなり、定期的に勉強会を実施することで、介護助手等の方の対応や業務のレベルが向上した事業所もみられた。

このように、介護助手等の業務の振り返りを行い、介護助手等の不安や疑問を解消し、業務にフィードバックすることで、介護助手等の業務の質の向上が期待される。

3) 推進事業の成果

今回の推進事業を通じて、介護助手等が周辺業務を担うことにより、介護職員の身体的・精神的負担が軽減された、介護職員がより専門的なスキルを要する業務に集中することができるようになった、利用者と接する時間が取組前より増加したといった当初の取組意義で掲げた成果はもちろん、介護助手等導入手順の過程においても生産性向上に資する成果を確認することができた。

具体的には、受入体制を構築する際、プロジェクトチームに多職種を巻き込むことで、施設全体にチームケアの意識が高まり、在宅復帰プロセスにおけるチームカンファレンスの回数の増加や入退所支援計画の充実につながった、業務の切り出しを行うことで、介護に関連する一連の業務を整理・区分でき、業務の明確化と役割分担につながった、事前見学会の準備を通じて、介護職員に地域とともに介護を支えるという理念を改めて浸透させることができたなどである。

以上のことから、介護助手等導入の取組は人材不足解消につながるだけでなく、取組過程において実施する手順自体が職場環境の整備や業務の明確化と役割分担、理念・行動指針の徹底等の介護サービス事業における生産性向上に資する取組となり、事業所・施設のケアの質の向上にもつながることが把握された。

また、今回の推進事業では、自治体が各介護サービス事業所・施設における取組に積極的に関与することで、取組が円滑に進んだ例も多く確認された。具体的には介護助手等の募集にあたって市の広報媒体を活用し、各事業所・施設が行う介護助手等の取組を広く地域住民に周知することで、多くの応募者を集めることができたといった事例である。このように自治体が介護助手等の取組に積極的に関与することにより、事業所・施設と地域住民をつなぐことができ、事業所・施設における介護助手等の取組を後押しする役割を果たしていることが確認できた。

なお、本事業で実施した介護助手等の所感調査において、介護助手等として働いてみて良かった点を問う設問では、「社会とのつながりができた」が19.4%と最も多く、次いで「自身の介護予防につながった」「介護に関する知識が習得できた」がそれぞれ17.6%だったことから、介護助手等として働いた本人にとっても、社会参加の機会の創出や元気高齢者の介護予防につながるなどの成果が確認できた。

2. 今後の課題

本事業を通じて、介護助手等の導入の取組が、介護職員が専門的な業務に集中でき、より質の高い介護を提供することなど介護現場の生産性向上が図られ、就労環境の改善につながることを把握できた。一方、本取組が介護職員の離職率の低下、介護人材の量的確保・定着につながるかは長期的に継続することが必要と考えられるが、継続して取組を実施するにあたっては、介護助手等として確保した人材の定着やリーダー的介護職の育成などにより、介護助手等の多様な人材も含めたチームケアの実践力向上に資する取組についても検討する必要がある。

また、介護人材不足は全国的な課題であることから、今回の推進事業を契機として、介護助手等の導入などの機能分化の取組についての考え方やその手順等を広く普及啓発していくことも重要である。本事業で作成した事例集がその一助となることを期待したい。

第9章 資料編

資料①：介護職員及び介護助手等の所感調査票

資料②：事例集

資料①：介護職員及び介護助手等の所感調査票

	アンケート票
介護職機能分化等推進事業 Ⅱ. 介護職員の声の収集アンケート	
※アンケートの回答対象者：介護助手等導入の取組の中心的な役割を果たした現場の介護職員の方 1 名がご回答ください	
※本アンケートにおける介護助手等の定義： 介護施設・事業所もしくは介護施設・事業所を運営する法人と雇用契約を結び、介護業務の周辺業務を担当する職員。ボランティアは介護助手等には含まない。	
勤務先の事業所・施設名	
問 1 あなた自身についてお伺いします。あなたの施設における役職をご回答ください。また、介護職以外の場合は職種をご回答ください。 ※勤務年数は現在の勤務先の事業所・施設での勤務年数をご記載ください。	
(1) 役職	()
(2) 職種	()
(3) 勤務年数※	() 年
問2 実際に介護職の機能分化に関する事業にお取組になって事業所・施設にとってどのような良い影響がありましたか。	
(1) 事業所・施設全体にとっての良い影響	1. 介護職員の業務の役割分担が明確にされた 2. 事業所・施設の雰囲気が良くなった 3. 地域の方の事業所・施設の認知に繋がった 4. その他()
(2) 介護職員等にとっての良い影響	1. 自分や介護職員等の肉体的負担が軽減された 2. 自分や介護職員等の精神的負担が軽減された 3. 介護助手等の人生経験や社会経験を教えてもらうことにより介護職員等の利用者への対応が良くなった 4. 業務に余裕ができた 5. 業務に関する専門的な知識を習得する時間ができた 6. 専門的な業務に専念できるようになった 7. その他()
(3) 利用者にとっての良い影響	1. 介護助手等と利用者の触れ合いによって利用者の笑顔が増えた 2. 介護職員等と利用者のコミュニケーションの時間が増えた 3. 利用者により良い介護サービスを提供できるようになった 4. その他()

問3 問2でご回答頂いた事業所・施設にとっての良い影響について、具体的のどのような良い影響があったのかをご記載ください。
 なお、複数の良い影響があったとご回答頂いた場合にはあなたが最も良かったと思う上位3つについてご記載ください。

設問2でご回答頂いた番号を下欄にご記載ください。
 例:番号【(1)1】

下欄に具体的にどのような良い影響があったかをご記載ください。

番号【 】

番号【 】

番号【 】

問4 今後、あなたの事業所・施設で継続して介護職の機能分化のお取組を実施する中で、どのようなことが大切だと思いますか。ご自由にご記載ください。

問5 その他、今回の介護職の機能分化のお取組を実施した中で感じたことや気付いたことがあればご自由に記載してください。

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

介護職機能分化等推進事業
I. 介護助手等の声の収集アンケート

※本アンケートの回答対象者：今回の介護職の機能分化の取組で雇用された介護助手等の方全員がご回答ください（他事業で雇用され本年度継続して介護助手等として雇用された方も含む。）。

※本アンケートにおける介護助手等の定義：

介護施設・事業所もしくは介護施設・事業所を運営する法人と雇用契約を結び、介護業務の周辺業務を担当する職員。ボランティアは介護助手等には含まない。

勤務先の事業所・施設名

問1 あなた自身についてお伺いします。あなたの性別及び年齢をご回答ください。

(1)性別(○は1つ)	1. 男性 2. 女性
(2)年齢	()歳

問2 あなたの介護助手等としての経験をお伺いします。

(1)今回の事業での勤務期間について	()か月
(2)これまでの経験について(○は1つ) ※昨年度から継続して勤務されている方も「1」に○を付けてください。	1. 現在勤務している事業所・施設で介護助手等として勤務した経験がある(※) 2. 現在勤務している以外の事業所・施設で介護助手等として勤務した経験がある 3. 介護助手等として勤務した経験はなく、ボランティア等として介護事業所・施設で活動した経験がある 4. 介護助手等として勤務した経験はなく、ボランティア等として介護事業所・施設で活動した経験もない
(3)(2)に○を付けた方は経験年数(令和元年12月1日時点)をご回答ください。	()年()か月

問3 あなたの自宅から勤務する介護サービス事業所・施設までの通勤方法及び時間をご回答ください。

(1)通勤方法(○は1つ)	1. 徒歩 2. 自転車(電動含む) 3. 原動付自転車・バイク 4. 自動車 5. タクシー 6. 公共交通機関(バス・電車等) 7. その他()
(2)通勤時間	()時間()分

問4 あなたはどのような案内や誘いを受けて介護助手等に応募しましたか。(○はいくつでも)	1. 募集チラシ・ポスターでの案内 2. 自治体の広報誌やホームページ等での案内 3. 友人・知人からの誘い 4. 介護予防教室等での案内 5. その他()
問5 あなたが介護助手等に応募した動機をご回答ください。(○はいくつでも)	1. 自分にできることがあれば、手伝いたい、働きたい、社会参加したいと思ったから 2. 元気なうちは仕事をして、それが自身の生きがいになると思ったから 3. 福祉や介護業務の経験を活かしたいと思ったから 4. 収入を得ることで家計の足しにしたいと思ったから 5. その他()
問6 あなたは実際に介護助手等として働いてみてどのような点が良かったと思いますか。(○はいくつでも)	1. 社会貢献したいという気持ちが満たされた 2. 社会とのつながりができた 3. 自身の生きがいの1つとなった 4. 福祉や介護業務の経験を活かすことができた 5. 自身の介護予防につながった 6. 介護に関する知識が習得できた 7. 収入を得たことで家計の足しになった 8. その他()

問7 問6でご回答頂いた良かった点について、具体的にどのような点が良かったかをご回答ください。※問6でご回答頂いていない箇所については空欄で結構です。

1. 社会貢献したいという気持ちが満たされた	
2. 社会とのつながりができた	
3. 自身の生きがいの1つとなった	
4. 福祉や介護業務の経験を活かすことができた	
5. 自身の介護予防につながった	
6. 介護に関する知識が習得できた	
7. 収入を得たことで家計の足しになった	
8. その他	

問8 その他、介護助手等として働いてみて感じたことや気付いたことがあれば自由に記載してください。

--

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

介護（職）を地域で支える仕組みづくり

—介護助手等導入事例集—

自治体
コメント
付き！

第1版
2020年3月

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

CONTENTS

介護助手等を導入する背景と目的

背景	1
目的	2
介護助手等とは？	2

介護助手等導入のステップ

介護助手等導入のステップ	3
--------------------	---

介護助手等導入事例

ステップ1：受入体制	
事例01（特別養護老人ホームおおぞら）	5
事例02（特別養護老人ホームさつま園）	7
事例03（シルバーサポート株式会社）	9
ステップ2：業務の切り出し	
事例04（老人保健施設サニーヒル）	11
事例05（八王子保健生活協同組合）	13
事例06（介護老人保健施設あのを）	15
ステップ3：募集	
事例07（介護老人保健施設ハートランドぐらんぱぐらんま）	17
事例08（特定施設入居者生活介護豊田ほっとかん）	19
ステップ4：事前説明会・マッチング面談	
事例09（介護老人保健施設コミュニティホーム白石）	21
ステップ5：雇用・就労	
事例10（介護付有料老人ホームエールII）	23
事例11（老人保健施設ジョイステイ）	25
ステップ6：振り返り	
事例12（介護老人保健施設あつべつ）	27
事例13（介護老人保健施設カトレア）	29

介護助手等を導入する背景と目的

1 背景

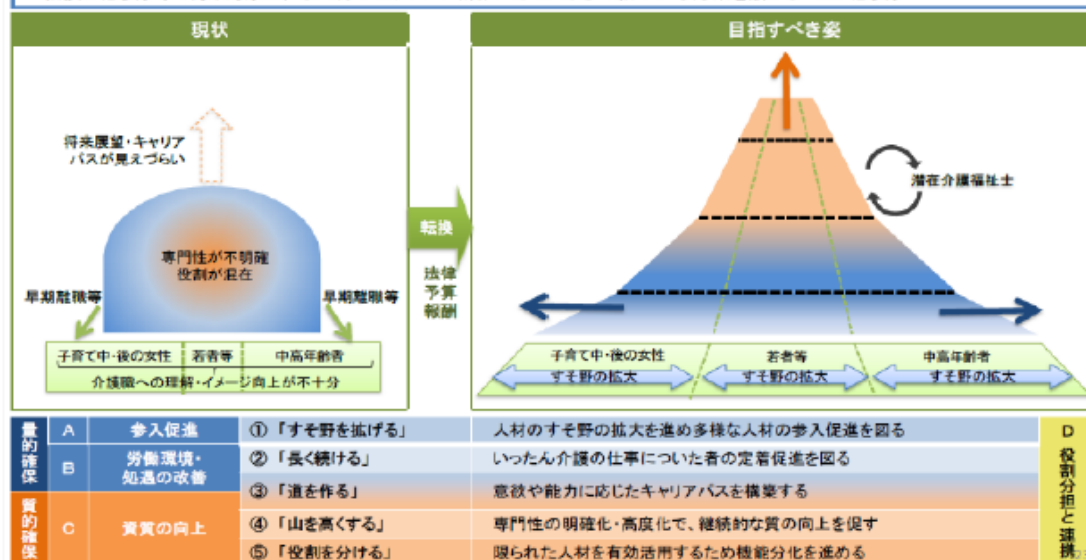
生産年齢人口の減少が本格化していく中、限られた人材で、多様化、複雑化する介護ニーズに対応するためには、介護職員のキャリア・専門性に応じた機能分化や多様な人材によるチームケアの実践が必要とされています。

この実現に向けて、厚生労働省では「2025年に向けた介護人材・介護業界の構造転換（ビジョン）」において、介護人材と介護業界の構造転換（「まんじゅう型」から「富士山型」へ）を行っていく必要があるとしています。

介護助手等の新しい人材の手を借りることで、介護職がより専門的な業務に従事できることは、職場環境の改善や介護サービスの質の向上が期待できます。

2025年に向けた介護人材・介護業界の構造転換（ビジョン）

- 人材の量的確保と質的確保を両輪として、介護人材の「量」と「質」の好循環を進めるという視点に立ち、「参入促進」「資質の向上」「労働環境・処遇の改善」と、それを支える「役割分担と連携」のによる「総合的な確保方策」を年末に向け策定。
- 現在の介護人材にかかる課題（若年者人口の減少、介護ニーズの高度化・多様化等）を踏まえ、介護人材と介護業界の構造転換が必要。その際、対象とする人材のセグメント（層）に応じた、きめ細やかな方策を講じる必要がある。



出典：H26.11.14「医療・介護・保育の 活性化・生産性向上について」厚生労働省資料

2 目的

介護助手等を導入する目的は、介護施設で働く人材について量・質の両方の面から確保し、介護業務の質を向上することです。自分の施設の業務全体を改めて見直し、専門的な知識やスキルを必要としない業務について、介護助手等の地域の力を借りることで、介護人材の量的な確保を目指します。一方、介護職は専門職としての能力をより向上し、発揮することで、介護サービスの質の向上を目指します。

介護助手等とは？

「介護助手等」とは、介護サービス施設・事業所もしくは介護サービス施設・事業所を運営する法人と雇用契約を結び、介護業務の周辺業務（※）を担当する職種で、ボランティアは含みません。介護職員をサポートすることから、「介護サポーター」「ケアサポーター」「介護補助員」などと呼ばれることもあります。

介護助手等として活躍を期待する対象は、就職活動期の高校生・大学生、地域の若者、中高年齢者層と幅広く、隙間時間を利用して働きたい子育て世代や、無理のない範囲で働きたい元気高齢者も対象です。介護助手等の希望に応じた勤務体制に変更するなど、柔軟に就労環境を変更している施設もあり、多様な働き方が可能となっています。

介護業務の周辺業務（※）とは？

清掃、ベッドのシーツ交換、配膳、食事の片づけなど、専門的な知識やスキルを必要とせず、直接的に利用者に接しない補助的な業務を指します。他にも、レクリエーションの手伝いをする施設では、利用者と年代が近く、共通の話題がある元気高齢者は、話し相手として喜ばれています。

元気高齢者が介護助手等として働くきっかけは？

● 就労の機会

- ・ 会社を退職し時間ができたので、社会に貢献できることを自分のペースでやりたい
- ・ 収入が得られ、張り合いがある生活を送れる
- ・ 自分に合った仕事をコーディネートしてくれるので無理なく働くことができる

● 健康づくり、生きがいづくり、社会参加

- ・ 身体的な健康だけでなく、精神的な健康のためにも働きたい
- ・ 将来の自分のために、介護の勉強をしたい
- ・ 地域社会とのつながりを持ちたい
- ・ 地域の人々が施設を利用しているので、利用者と話が合い喜ばれて嬉しい

介護助手等導入のステップ

介護助手等の導入の取組は様々あり、施設の職員が一丸となって、試行錯誤しながら取り組むことがスムーズな導入に繋がります。

以降のページでは、介護助手等の導入の標準的なステップについて紹介し、各ステップで特徴的な取り組みを行っている介護サービス施設・事業所の事例を紹介します。是非、みなさんの施設で介護助手等の導入に取り組む際の参考にしてください。

1

受入体制

- 介護助手等が業務を習得するまでには数か月を要し、**職場の理解が不可欠**です。介護助手等の育成・サポートの体制を整えましょう。
- **OJT担当者を任命**したり、**プロジェクトチーム**を作るのも有効です。

2

業務の切り出し

- 現在の業務を見直し、**介護助手等の役割と業務の手順**を明確にします。一つ一つの業務について、誰が、いつ、何を、どのような手順で行うか決めておきましょう。
- 募集や説明会で説明できるよう整理しましょう。

3

募 集

- 行政の協力が得られる場合があるので問い合わせてみましょう。
- **チラシの配架**や**回覧板の利用**を地域に呼びかけて成功した事例があります。

4

事前説明会・ マッチング面談

- 雇用・就労の前に介護助手等に**業務内容の理解を深めてもらう**ことがとても重要です。
- 例えば職場見学会を開催するとイメージがわき、施設の取り組みや業務内容の理解を得られやすい等のメリットがあります。

5

雇用・就労

- 就労前にオリエンテーションを開催し、同時に**個人情報の取り扱い、感染症に関する研修**も実施します。
- 介護助手等が安心して働けるよう、OJTについても説明しましょう。

6

振り返り

- 業務の習得には個人差があります。定期的に振り返りを行い、介護助手等に対し、**不安や課題**について聞き取ります。
- 習熟度や特性に合わせて見直しをしましょう。

介護助手等導入事例

ステップ1：受入体制

- 事例01（特別養護老人ホームおおぞら）……………5
- 事例02（特別養護老人ホームさつま園）……………7
- 事例03（シルバーサポート株式会社）……………9

ステップ2：業務の切り出し

- 事例04（老人保健施設サニーヒル）……………11
- 事例05（八王子保健生活協同組合）……………13
- 事例06（介護老人保健施設あのを）……………15

ステップ3：募集

- 事例07（介護老人保健施設ハートランドぐらんぱぐらんま）…17
- 事例08（特定施設入居者生活介護豊田ほっとかん）……………19

ステップ4：事前説明会・マッチング面談

- 事例09（介護老人保健施設コミュニティホーム白石）……………21

ステップ5：雇用・就労

- 事例10（介護付有料老人ホームエールⅡ）……………23
- 事例11（老人保健施設ジョイステイ）……………25

ステップ6：振り返り

- 事例12（介護老人保健施設あつべつ）……………27
- 事例13（介護老人保健施設カトレア）……………29

特別養護老人ホームおおぞら（北海道函館市）

事前見学会で地域の方と一緒に介護を支える想いを共有

■施設紹介

- 介護職員数：42名
- 介護助手等：5名
- 取組の背景と目的

介護に関する理解を地域の方々に深めてほしいという想いがあり、介護助手等の取組を通じて、その機会を作ること、また、その上で、地域の方と一緒に地域の介護を支えていくことを目的に取組を始めた。

■取組内容

1. 受入体制

経営者、管理者、現場職員でプロジェクトチームを構成し、役割分担を行い、受入体制を整えた。

また、事業実施前に地域の方に施設を知ってもらうための見学会を開催した。地域の方は施設に、暗くてにおいがあるというマイナスイメージを持っている方が大半だった。しかし、見学会を開催することで施設がきれいで、明るく、笑顔があることを見てもらい、施設の実情を理解いただいた。担い手がいないという現状を話し、地域の方々の協力をいただいたことを説明した。

2. 業務の切り出し

ユニットリーダーを中心に介護に関連する一連の業務を整理・区分し、介護助手等が担う間接業務の切り出しを行った。

また、介護助手等の受入前に介護職員向けの研修を実施し、介護職員全員に介護職と介護助手等の立場に上下関係があるのではなく、同じチームとして介護を行っていくという意識を作った。



3. 募集

募集チラシを作成し、新聞折込で募集した。

また、市の協力で市のホームページ、民間発行の情報誌にも介護助手等の募集の旨を掲載し、応募を募った。

函館市からののお知らせ

介護助手募集のための説明会

開催日
9/26(木) 10/6(日)

函館市では昨年度に引き続き、介護施設で部屋の掃除や食事の片付けなどを行う「介護助手」として地域の皆さんに活躍していただく事業を下記2施設で行います。研修期間中の賃金は実施施設の給与規定に応じてお支払いいたします（※昨年度の事業では2施設で16名が採用となりました）。

ご興味のある方は、まずは説明会へご参加ください！

募集先	説明会
「介護老人保健施設ジョイウェル」での説明会	「特別養護老人ホームおおぞら」での説明会
日時：【1回目】9月26日(木) 10時00分～ 【2回目】10月6日(日) 13時30分～	日時：【1回目】9月26日(木) 13時30分～ 【2回目】10月6日(日) 10時00分～
場所：介護老人保健施設ジョイウェル結核 (函館市旭町557番地)	場所：特別養護老人ホームおおぞら (函館市関山町12番地)
内容：介護助手に関する業務説明、施設見学等	内容：介護助手に関する業務説明、施設見学等
申込：下記申込先に直接お電話にてお申し込みください	申込：下記申込先に直接お電話にてお申し込みください
申込先：介護老人保健施設ジョイウェル結核 担当：支那利保 豊太・中野 045-8821	申込先：特別養護老人ホームおおぞら 担当：事務係 千場 045-1100

【介護助手活用促進事業に関するお問合せ先】
函館市保健福祉部地域包括ケア推進課 支援体制・人材育成担当
電話：21-3016 FAX:26-5936
<https://www.city.hakodate.hokkaido.jp/docs/2018090300014/>

4. 事前説明会・マッチング面談

- 事前説明会：

介護助手等業務の説明や施設の雰囲気をつかむための施設見学等を実施した。

- マッチング面談：

マッチング面談では、施設内で業務を依頼したい曜日、時間を事前に整理した上で、応募者が勤務を希望する曜日と時間を重視し面接を行い、施設と応募者の希望をマッチングした。

5. 雇用・就労

就労開始時のオリエンテーションで雇用、個人情報の管理、感染症、接遇等に関する研修を行った。また、実際業務を行う際には介護職員によるOJTを通して学んでもらうことで、戸惑うことなく業務をしていただけるよう工夫した。

業務の手順についていつでも確認できるよう簡易的なマニュアルを作成し、見やすいよう壁などに掲示した。マニュアルは理解しやすいよう写真や図解などを多用した。



6. 振り返り・改善

採用してから3か月後にマネジメント層が振り返り面談を実施し、業務内容についての不安や課題、感想などについて聞き取り、業務の振り返りを行った。面談で得た情報はOJTに活かすなどフィードバックを行っている。また、本事業終了後にも勤務を継続したいかどうかの意向確認もあわせて行った。

7. 成果

業務の切り出しを実施することで、介護業務全般の一連の流れを明確化し、介護職員と介護助手等で改めて役割分担することができた。

また、介護助手等が周辺業務を担うことで、介護職員に精神的な余裕ができたことから、利用者に対してこれまで以上に丁寧に対応できるようになり、施設全体のケアの質が向上したことを実感している。

加えて、事前見学会の準備を通じて、介護職員に地域とともに介護を支えるという理念を改めて浸透させることができた。

■ 介護職員の声

- ・居室の掃除に手がまわらなかったが、とても綺麗になり助かっている。
- ・手すり、テーブル、椅子などの消毒を一日2回（朝、夕）して下さる事で感染予防につながっている。

■ 介護助手等の声

- ・私事だが、親の介護をしたことが経験となっている。
- ・参加する場を持て、収入も得られることで生きがいややりがいにつながった。
- ・入居者様からの温かいお言葉をかけられると嬉しいと思う。

自治体コメント

介護助手等に興味を持っている方に対し、事前に施設見学等を行い、施設の雰囲気や実情等を分かっていたことで、多くの介護助手等の雇用につながった。

また、介護助手等の導入により、介護職が専門とする業務に専念できるようになり、利用者により良い介護サービスを提供できるようになった。

施設連絡先 担当：事務長 干場
電話番号：0138-36-1100

自治体連絡先 函館市保健福祉部
地域包括ケア推進課
電話番号：0138-21-3016

社会福祉法人 同仁会 特別養護老人ホームさつま園（鹿児島県薩摩郡）

全職員に対して介護助手等の導入の心得を説明

■施設紹介

- 介護職員数：55名 ●介護助手等：2名
- 取組の背景と目的

介護助手等（介護てつだい隊）の導入をきっかけに、介護職員の業務全体の流れを見直すことで介護職員の業務負担の軽減及び多職種連携によるチームケアの質の向上を図りたい。また、事業への参加者が社会福祉活動に参加できる機会をつくり、地域貢献の活動につなげたい。



■取組内容

1. 受入体制

受入体制の準備として、施設長、事務長、管理次長、介護主任等でプロジェクトチームをつくり、責任者、労務管理、事業統括、実務研修・指導等の役割を分担した。

また、職員に対して事業の意義を施設長及び担当職員より伝え周知を図った。就労開始時の戸惑いについて、声かけや丁寧な指導など、技術面だけではなく精神面にも配慮した対応に努めるよう指示を行った。

2. 業務の切り出し

事前に現場職員を中心に現在行っている業務を見直し、その上で、今回の募集でお願いしたい業務として、食事に関する業務及び居室清掃、シーツ交換などを中心として詳細な業務の切り出しを行った。その後、事業所側で希望する内容、時間帯などのとりまとめを行い、介護助手等の面接の際に伝えやすいように整理した。

業務の切り出し方法は、鹿児島県老人福祉施設協議会が作成した心得に従い、業務の内容をABCに切り分け、A:専門的な業務、B:少し技術がいるもの、C:技術が不要なもの、とし、介護助手等にはまずCから行ってもらうこととした。

3. 募集

募集は、新聞の広告（2回）や折込チラシの配布（1回）を実施した。折込チラシ配布の時期については事前説明会の開催時期に近い日を設定し、記憶に残りやすい時期とするよう配慮した。

参加期間 令和元々9月1日~11月30日 3か月間（1日3時間程度）
 介護や介護の経験者・シニア、主婦も大歓迎。まず施設見学（無料）に依頼してください。
 高収入、高収入でできる！ 安心してできるお仕事！ すぐに参加してませんか？

介護てつだい隊事業参加者募集！

簡単な業務（片付け・清掃等）から技術・経験を活かした内容まで、
 費方しかできないお仕事があります。

孫におこずかいをあげられた！
 持っている知識を活かしたい！
 楽しみを生きがい！
 生涯現役！
 空いた時間に働けた！
 人と触れ合えるのが好き！

【介護てつだい隊2期生のご意見】
 「来ている利用者さんの顔をみるのが楽しく、やりがいを感じた。」「同じ様にスタッフの方から「面
 面」した」と声を掛けてくださって、有難く感じました。」「少し遠いイメージが崩れましたが、新しい人達が
 やがにやさしく介護する姿に感動しました。」「社会参加のきっかけとなり有意義かったです。」「一人一人
 がより良くなるために常に考え話し合いに励んでいるのが素晴らしいと感じました。」など

4. 事前説明会・マッチング面談

● 事前説明会：

事前説明会を実施。説明内容は、県老人福祉施設協議会作成の資料を活用し、本事業実施の意義や特養施設についての説明を行い、あわせて業務内容、雇用条件、雇用スケジュール等も説明した。

● マッチング面談：

応募者と個別にマッチング面談を実施。ご利用者との関係作りに問題がなく、元気に参加していただける人材を採用の条件とした。面談時には、施設見学と体験も行い、介護助手等として本人に働けるかどうか判断していただいた。

鹿児島県社会福祉協議会 平成31年度介護てつだい隊 実施施設の心得 ～みんなで迎えよう「介護てつだい隊」～	
1. 介護てつだい隊は単に介護現場の人材不足を補うための事業ではありません。地域住民を対象とした取組を通して、地域へ介護についての理解促進や地域における介護を担う人材育成を行う心づもりで対応してください。	
2. 介護てつだい隊の目標を、「介護への就労促進」「高齢者の就労促進」への参加といった立場ではなく、「社会貢献事業」への参加といった立場で捉え入れてください。	
3. 介護職員を主軸に日々の業務の中から平復してほしい関連作業を切り分けた内容を説明できるよう整理し、介護てつだい隊に助けてもらってください。	
4. 介護てつだい隊自身にとって介護現場や生活がしやすい場となるようフォローアップを行い、自身や家族に無理を強いることのない就労について配慮し、可能な範囲でこれまでに培った能力など活用できる場面のサポートを行ってください。	
5. 地域の方々に施設に迎え入れることにより、様々なトラブルや言い違いなどが突発的に同時多発することも予想されます。そういった事態をできる限り最小限とする努力を行うことは基より、新たに浮き彫りとなった施設の弱点など発見した場合は、改善ポイントと改め、多職種で業務の見直し等を行い、施設全体でより良い労働環境を目指してください。	
6. 介護てつだい隊の導入により、関連作業を行っていた時間を介護に費やすことが可能となり、介護職員が専門職化を図っていくことも目的の一つです。介護のプロである介護職員がいきいきと働く姿は介護てつだい隊にとって最もやりがいにつながることを忘れないでください。	
7. 介護てつだい隊は地域住民です。介護てつだい隊を通して障は地域に広がります。就労をとおして人脈を広め、地域との交流や地域における施設の役割づくりを図ってください。	

5. 雇用・就労

雇用初日に、オリエンテーションを実施し、業務の流れ、認知症対応、リスクや守秘義務について説明した。また、OJTにて、業務内容及び手順・個人情報と守秘義務・虐待と権利擁護・認知症の方とのコミュニケーション・お茶の種類・食事提供時の注意点等を理解していただいた。

6. 振り返り

振り返りは、業務終了時に日誌を記入する形で実施した。主に仕事量と勤務時間・勤務日の見直し等を振り返った。また、事業開始直後（令和元年9月）、中間時点（令和元年10月）、事業終了時点（令和元年11月下旬）に、施設長と担当職員が面接を行い、振り返りや相談の確認を行った。

7. 成果

介護職員からは、介護助手等の業務のおかげで、周辺業務に費やす時間が減り、精神的負担が減った等の声があがっている。具体的には、介護職員に精神的な余裕ができたことで、これまで以上に丁寧な業務を行うことができ、ヒヤリハット事案が減ってきている。介護助手等は近隣地域から採用しているため、見守り時の利用者との共通の話題が会話に繋がり、利用者の発話量が増えたことを実感している。

■ 介護職員の声

・食器の片付け、下膳を手伝ってくださるので、職員が食後の利用者のケア、見守りに専念できるようになった。

■ 介護助手等の声

・職員や利用者の方々にありがとうと言ってもらえたことが嬉しかった。
・自分も役に立てている、地域のためにまた頑張ろうと思った。

自治体コメント

参加した事業者の多くは、今後も取組を継続し、機能分化を更に進めていくこととしている。また、今回の事業終了後も継続雇用された方も多く、地域の高齢者等の雇用拡大にもつながる結果となった。機能分化の課題や解決策はそれぞれで様々に答えを示すことは難しいが、各事業者にあったやり方で機能分化が進み、地域住民に普及して、中高校生といったより若い世代が周辺業務に携われるようになれば、将来の介護人材の確保にも繋がると期待している。

施設連絡先 担当：井ノ原
電話番号：0996-57-0695

自治体連絡先 鹿児島県高齢者生き生き推進課
介護保険室
電話番号：099-286-2687

事例03

1

シルバーサポート株式会社（東京都八王子市）

介護職員に介護助手等の導入の意義を徹底

■施設紹介

- 介護職員数：119名 ※法人全体
- 介護助手等：15名 ※9事業所に配置
- 取組の背景と目的

介護サポーター（介護助手等）の導入をきっかけに、介護職員の業務全体の流れを見直すことで介護職員が本来の業務に専念できるようにし、業務の負担軽減及び多職種連携によるチームケアの質の向上を図ることを目的に取組を開始した。

■取組内容

1. 受入体制

介護サポーター受入について、各施設長より介護職員に対し受入意義を伝え、介護サポーターが円滑に業務に取り組めるよう全員の協力が必要な事を理解してもらった。さらに、利用者やその家族に対しても、事前説明として導入目的や業務範囲を示すことで安心していただけるように配慮した。

受入体制として、各事業所の管理者の管理の下、フロア責任者を指導の担当として育成の体制を整備した。

介護サポーター HACHIOJI

シルバーサポート株式会社 サポーター一覧 2023.3.12

事業所	勤務地	性別	年齢	勤務内容	勤務時間
1. 小田原の里	小田原	女	40/歳	調理、洗濯、下膳	4/日 4時/週 月、水、金
2. 小田原の里	上野原	女	40/歳	調理、洗濯、下膳	3.5/日 3.5時/週 月、水、金
3. 小田原の里	上野原	女	40/歳	調理、洗濯、下膳	3.5/日 3.5時/週 月、水、金
4. 小田原の里	元八王子町1	女	40/歳	調理、洗濯、下膳	3/日 3時/週 水、金、土
5. 小田原の里	川口町	女	40/歳	調理、洗濯、下膳	3/日 3時/週 月、水、金
6. 小田原の里	元八王子町2	女	40/歳	調理、洗濯、下膳	3/日 3時/週 月、水、金
7. 小田原の里	元八王子町2	女	40/歳	調理、洗濯、下膳	3/日 3時/週 月、水、金
8. 小田原の里	元八王子町2	女	40/歳	調理、洗濯、下膳	3/日 3時/週 月、水、金
9. 小田原の里	元八王子町2	女	40/歳	調理、洗濯、下膳	3/日 3時/週 月、水、金
10. 小田原の里	元八王子町2	女	40/歳	調理、洗濯、下膳	3/日 3時/週 月、水、金
11. 小田原の里	元八王子町2	女	40/歳	調理、洗濯、下膳	3/日 3時/週 月、水、金
12. 小田原の里	元八王子町2	女	40/歳	調理、洗濯、下膳	3/日 3時/週 月、水、金
13. 小田原の里	元八王子町2	女	40/歳	調理、洗濯、下膳	3/日 3時/週 月、水、金
14. 小田原の里	元八王子町2	女	40/歳	調理、洗濯、下膳	3/日 3時/週 月、水、金
15. 小田原の里	元八王子町2	女	40/歳	調理、洗濯、下膳	3/日 3時/週 月、水、金

2. 業務の切り出し

普段の業務を管理職を中心とした介護職員が振り回り、周辺業務の切り出しを行った。

介護サポーターは直接介助には関わらないことを



基本とし、介護福祉士の有資格者や介護のキャリアのある方にはサポーター業務の範囲内で一定の業務を実施していただくよう運用ルールを定めた。

3. 募集

募集手段として、求人誌ではなく、法人でオリジナルのチラシを作成し、各新聞販売店に折込チラシ4~5万部を年に2回配布した。過去にも同様の手段を行ったものの、人材が思うように集まらない状況があったため、各施設の道路掲示板のポスター掲示、近隣コンビニへの求人のポスターの掲示などを併せて行った。



4. 事前説明会・マッチング面談

● 事前説明会・マッチング面談：

事前説明会兼マッチング面談の場として、八王子市が主催する、2度にわたる7法人合同の就職相談会に参加した。業務内容を説明し、応募者の希望する、業務内容、場所、勤務時間等を確認した。応募者は気軽にハードルが高くない仕事というイメージを持っていた。比較的マッチングはしやすく、希望する場所、時間、日数等が合う方を採用した。



5. 雇用・就労

就労開始から約1か月間、フロア責任者が1対1のOJTを実施し、他の介護職員が介護サポーターをフォローしたが、1人で業務を行えるようになるまでにはより時間を要することがわかった。

シフトはできる限り介護サポーターの希望に合わせ、週4日または週3日、1時間/日など、各施設の管理者の判断で柔軟に対応している。

6. 振り返り

今後、介護サポーターの方と管理者による面談を通して、振り返りを行うことを予定している。

介護サポーターの受入全体を見直した際に、一部の介護職員の中で、介護助手等の仕事についての理解が曖昧であることがわかった。そのため、再度管理者より、介護助手等の採用の目的、意義を職員に説明し、理解を促すように管理者会議等で社長より指示を出した。そうすることで、業務分掌の明確化とケアの質向上に対する考えが介護職員に浸透するよう促しを図った。

7. 成果

介護助手等が周辺業務を担うことで、介護職員が集中して専門職としての業務を行えるようになった。また、新しいレクリエーションを考える時間ができたため、レクリエーションのバリエーションが増えるなど介護サービスが充実した。

今後は、介護助手等の方々の定着に向けた取組を行うため、介護助手等の経験や能力を活かせるようなマッチングの仕組みを構築していく。

■ 介護職員の声

- ・身体的介護や余暇活動に集中して業務を行えるようになった。
- ・調理や掃除等の間接的な業務が職員にとって大きな負担となり辞めてしまう人もいる。今回の取組で、介護現場で働きたいという人が少しでも増えることがあれば素晴らしいと思う。

■ 介護助手等の声

- ・入居者の笑顔を見ることができて嬉しい。素敵なスタッフと一緒に仕事ができて幸せです。
- ・介護職員の介護方法をみて自身の介護予防につながる事が多いと思っている。
- ・収入を得たことで自分の小遣いの足しになっている。

自治体コメント

約5万部の求人チラシの作成、及び折込みチラシや求人ポスターの掲示など、広報活動に積極的に取り組んでいた。そのため、介護助手等のマッチング率が高く、各々の活躍の場となっている。

今後はOJTだけでなく、介護助手等に対する研修方法、内容についてフロア責任者や他の介護職員と検討、確立し、介護現場への理解と、就労意欲の育成につとめていただきたい。

施設連絡先 総経部 担当：林
電話番号：042-669-5781

自治体連絡先 八王子市高齢者いきいき課
電話番号：042-620-7243

老人保健施設サニーヒル（北海道旭川市）

業務の切り出しで介護業務全体を整理し業務改善に繋げる

■施設紹介

- 介護職員数：33名
- 介護助手等：7名
- 取組の背景と目的

介護助手等の導入により、介護に関連する一連の業務を整理・区分することで、介護業務の改善につなげるとともに、創出する時間・環境を利用者への直接ケアに充当することを目的に実施した。また、雇用した介護助手等を継続雇用することで、円滑な就労機会の提供と人材確保及び地域貢献につなげたいと考えている。



■取組内容

1. 受入体制

施設長、管理職、現場の介護職員でプロジェクトチームを作り、管理職及び相談員は統括・企画を担当、リハビリ職は広報活動、人事部門は就労マッチング、看護・介護職員はOFFJT、OJTを担当するなど多職種も巻き込んで役割を分担、受入体制を整えた。

2. 業務の切り出し

業務の切り出しはプロジェクトチームのメンバー全員で実施。安全面、衛生面について介護職員以外の職種の意見も取り入れた。また、業務を介護業務と付帯業務に整理・区分し、業務の効率等も考慮することで、業務改善にもつながった。

業務切り分けの例

- 整容の準備、朝食の配膳・下膳
- 居室の環境整備、話し相手等
- 昼食の用意、エプロン準備
- 入浴の準備
- 物品補充、レクのお手伝いなど
- シーツ交換

出来る範囲の業務 × 安心して働ける環境
社会参加への自信につながる⁽¹⁾

3. 募集

地域の市民会（町内会）へ依頼し、回覧板で募集チラシを地域の方に見ていただいた。また、地域の就労支援機関等にもチラシ配布に協力をしていただいた。チラシは2万部作成。

旭川市からの協力も得られ、本取組について、市記者会への情報提供を行っていただき、新聞にも掲載されたことも募集の効果を上げる一因となった。

元気なシニアの皆さん!!

住み慣れた地域で
「介護アシスタント」として
働いてみませんか？

やわやわ「旭川市介護助手を活用した労働環境改善促進事業」として、以下の介護老人保健施設で「介護助手（アシスタント）」の募集開始（10月～12月）を行います。
あたたか地域の「介護アシスタント」として働きながら自分たちが参加する「安心できる地域社会づくり」に参加しませんか？

介護アシスタントって？
お食事の準備や食事の片づけ、ベッドメイクから趣味活動の手伝い、お話し相手や見守りなど、体への負担が少ない業務が中心となります。

事前説明会を開催します！詳しくは裏面へ

4. 事前説明会・マッチング面談

●事前説明会：

事前説明会を2回開催した。

説明内容は、老人保健施設の役割や施設の概要に加え、介護助手等として働いていただくことの目的や趣旨、業務内容を説明した。また、実際に行っていた業務を見学してもらい、働くイメージを持っていた。

●マッチング面談：

募集期間終了後、個別マッチング面談を実施した。面談では、志望動機ややってみたい業務を中心に聴き取りを行った。他にも病歴や通院歴、本事業を知ったきっかけなどを伺った。

採用にあたっては、本事業は地域貢献の一つでもあるとの考えから、60歳以上の地域のシニアを優先し、やる気があり、人柄の良い方を採用した。



5. 雇用・就労

就労開始時に、オリエンテーションを実施し業務内容を説明した。その後はプロジェクトチームのメンバーをメンターにつけ、OJTを実施。教える人が変わり、説明内容にぶれが生じないよう、メンターの業務シフトを介護助手等にあわせるよう工夫した。

6. 振り返り

振り返りの機会として、プロジェクトチームで月1～2回の面談を実施。業務の内容についての困りごとを相談する機会を設けた。また、アンケート調査も実施し、その内容を精査し、面談にも活用することで、1人1人の介護助手等を丁寧にフォローし、業務の改善につなげた。

7. 成果

業務の切り出しを行うことで、介護に関連する一連の業務を整理・区分でき、業務の明確化と役割分担につながった。加えて介護助手等が周辺業務を担うことで創出された時間を、利用者への直接的なケアにつなげることができた。

また、プロジェクトチームに多職種を巻き込むことで、施設全体にチームケアの意識が高まり、在宅復帰プロセスにおけるチームカンファレンスの回数の増加や入退所支援計画の充実につながった。

■介護職員の声

- ・介護職員として利用者との関わりの時間が増え、課題であった業務改善が進んだ
- ・介護助手事業を行うことにより多職種協働で成果を生み出しチーム力が向上した
- ・シニア層の働く姿勢がすばらしく逆に学ぶことが多かった

■介護助手等の声

- ・現役を退いた後でも雇用させていただき社会貢献することができ新たな生きがいが見つかった
- ・職員の働く様子や利用者の表情をみて介護施設のイメージが変わった

自治体コメント

事業運営に多職種が関わるなど、老人保健施設ならではの取組で、様々な角度からの効果検証ができた。全員が継続雇用となり、質と量の両面での充実が図られたものと認識している。

施設連絡先 担当：副施設長 佐々木
電話番号：0166-51-1127

自治体連絡先 旭川市長寿社会課
電話番号：0166-25-9797

八王子保健生活協同組合（東京都八王子市）

業務分担と教育を柱に長く働ける環境づくりを実施

■施設紹介

- 介護職員数：194名 ※法人全体
- 介護助手等：15名 ※3事業所に配置
- 取組の背景と目的

数年前より、事業所の開設にあたり介護人材の確保が厳しさを増すようになり、法人全体で人材確保に力を入れていた。介護職に関連する一連の業務を整理・区分し、ケアエイド（介護助手等）の活用と介護職員との業務分担の推進や労働環境の整備・改善に向けた取組を行い、ひいては介護の質の向上に寄与することを目的に取組を開始した。

■取組内容

1. 受入体制

法人の方針として、管理者より職員に対し、ケアエイド導入に対する意義や役割について丁寧に説明し、理解を得るようにした。病棟看護部長・在宅事業部部長、介護職員、事務職などが集まり、プロジェクトチームを組成し、ケアエイドの受入体制を整えた。

2. 業務の切り出し

介護に関わる業務を「直接業務」と「周辺業務」に分類し、各事業所ごとに業務の切り分けや時間を把握し、取りまとめた。間接業務にあたるケアエイドの業務の中でも、特に禁忌となるものについて現場の責任者を中心に慎重に検討した。その際に、「ケアエイドは〇〇のような業務ができる方」といった形で、ケアエイドが行う間接業務の情報を現場職員に対し共有した。当法人では、病院、サ高住、介護保険事業所など働く場所により求められる業務が異なるため、調理補助、配膳、館内清掃、居室清掃などケアエイドの業務内容は配属先ごとに違うものとなった。業務の切り出しにより、介護職員の業務を見直す機会となった。



3. 募集

法人の介護人材確保教育対策委員会にてケアエイドの就労について協議した。その結果、原則として、ケアエイドが勤務を希望する時間にシフトを入れる方針とした。また、元気な高齢者、子育てを終えた方を中心に介護現場への就労意欲のある方をターゲットとして募集を開始した。

募集にあたり、「はちせい」独自のポスターを作成した。さらに、チラシを作成し、地域住民やコンビニへの配布、法人独自の機関誌や求人広告への掲載、就職説明会の開催などを複数回行った。



4. 事前説明会・マッチング面談

- 事前説明会：

八王子市主催の合同就職相談会へ参加し、年齢・資格・経験を不問とし、就業時間、就業日数について本人の健康状態や能力に応じて多様な働き方を推進する方針を参加者へ説明した。希望者には後日、病院や事業所へ見学に来ていただいた。

- マッチング面談：

業務を依頼したい時間をはじめに提示した上で、応募者の健康状態やライフスタイル、希望に配慮しながら、勤務時間、勤務日数を調整した。これまで、ケアエイドが業務内容のギャップを理由に退職されることがあったが、採用前に業務内容を丁寧に示すことにより、人材の定着につながっている。

「法人で作成した介護助手等のイメージ画」



5. 雇用・就労

各事業所にケアエイドに対するOJTの担当者を配置し、直接指導を行った。就労開始時には、オリエンテーションとして、感染対策、転倒リスク、相談体制の窓口の明示などを説明した。

ケアエイドは年齢などにより求めるゴールが異なるため、全ての方に必要最低限の説明を行い、意欲のある方などにはプラスアルファで教育を行うことを考えた。ケアエイドの教育を経て、希望者については資格取得などキャリアアップを支援することを決定した。

6. 振り返り

業務開始から2か月間は週1回程度OJT担当者による面談を実施した。さらに、振り返りノートを活用し業務の振り返りと指導者によるフィードバックを行った。また、他の新規採用職員と同様、就労開始から3か月の時点で、管理職による定期面談を行い、面談で得た情報を管理者間で共有した。必要な場合にはいつでも相談できる環境を作り、悩みなどに早期に対応できるようにしている。

7. 成果

業務の明確化と役割分担を行った。具体的には、介護職員について、業務の切り出しを通して、専門職としての役割を考え、業務の明確化と役割分担を行うことで、専門性に対する意識向上の機会となった。さらに、ケアエイド（介護助手等）とボランティアの業務内容が重複する部分の見直しも行うことができた。その結果、小規模多機能型居宅介護事業所にて、ボランティアとして働いていた元気高齢者の方が、勤務時間を1時間延長しケアエイドとして勤務することとなり、新たな職員の獲得に繋がった。

■ 介護職員の声

- ・業務のすみ分けを明確にすることで利用者の生活に深い関わりを持てるようになった。
- ・介護助手等の就労開始時の健康状態、意欲等の確認・維持に努める必要がある。比較的若い世代の方には介護職員へのキャリアアップなど人材のマネジメントが必要。

■ 介護助手等の声

- ・これからも自分の体力が続く限り続けていきたい。
- ・長年、この地域に暮らしてきて地域に貢献したいという思いがあった。住まいと同じ地域に事業所があるため地域に少しでも貢献できたらと思っている。

自治体コメント

OJTだけではなく、段階に応じた研修の実施や資格取得への支援といった介護助手等から更なるキャリアアップを目指すことができる環境を整備している。相談窓口の設置や定期面談の実施により、不安や悩みの解決にも注力しており、働きやすい環境と言える。

今後は介護助手等の採用拡大および、キャリアパスを明確化することで、介護助手等の定着化を図っていただきたい。

施設連絡先 高齢者あんしん相談センター高尾
担当：奥田

電話番号：042-668-2288

自治体連絡先 八王子市高齢者いきいき課
電話番号：042-620-7243

介護老人保健施設あほう（三重県津市）

業務の切り出しとあわせてマニュアルを作成

■施設紹介

- 介護職員数：32名
- 介護助手等：4名
- 取組の背景と目的

介護業界全体で人材不足が深刻な状況の中、人材の確保を推進するとともに、利用者と介護職員が関わる時間を増やし、より専門性や個別性の高いケアを提供したいという考えのもと介護助手等の導入を行うことを決定した。

■取組内容

1. 受入体制

主任、リーダーをはじめとする職員に対し、介護助手等の受入の主旨や意義について説明を行い、受入体制を整えた。

受入当初は管理職にて介護助手等へ直接指導を行い、業務に慣れた頃から、徐々に先輩の介護助手等がOJTに入る指導体制を敷き、対応した。介護助手等への教育は他の職員と同様に、介護における基礎的な内容から教えている。

2. 業務の切り出し

業務内容について、三重県の「介護助手導入実施マニュアル」を参考に、施設内にて介護助手等に実施してもらう業務を検討した。結果としてよりリスクが少なく、難易度が高くない業務を切り出して、マニュアルを作成し運用した。介護助手等の業務の切り出しにあたり、各エリアのリーダーに介護助手等となる方がどのようなことを実施できるか意見を書き出し、主任クラスの職員が業務内容の選定を行った。この一連の作業を通し、介護職員の本来業務を明確にすることにもつながった。



3. 募集

当施設では、受入れの間口を広げるため、応募者の年齢は問わず、介護助手等以外の方を含め、独自に募集するチラシを作成し、配布した。現在まで随時広告を行い、継続的に採用活動を実施している。

また、外部への募集のみならず、施設内で運転手として働いている方で、運転の不安があるために介護助手等に職種を変更したケースもある。



4. 事前説明会・マッチング面談

- 事前説明会：

事前説明会では21名の方が参加し、夫婦で説明会に来る方が多かった。介護助手等の導入の目的や業務の内容について説明を行った。

- マッチング面談：

長く働いてもらえる方を対象に、人柄やコミュニケーション能力重視し、マッチング面談を行った。シフトはその方の希望するものに合わせるようにした。



5. 雇用・就労

介護助手等は、本人の希望を重視した結果、概ね週3日、9：00-15：00の間で勤務に入っている。無資格であったため、就労開始時にはオリエンテーションや基本的な介護業務について説明を行った。介護助手等として採用された方は皆非常にやる気があり、社会的な常識も身につけている。また、介護助手等から、介護職員として採用することになった方がいる。

6. 振り返り

介護助手等は1か月ごとに業務を振り返り、シート交換などの実務的な研修にて各自の業務を評価している。その後、半年に一度面談する仕組みを敷いている。

介護助手等はやる気がある一方で、「体力的にきつい」という理由で退職した方もおり、シフトの見直しやマネジメントを強化しサポートしていくことを予定している。

7. 成果

介護助手等を雇用することで、介護職員が周辺業務に携わる時間が減り、利用者の直接的なケアに費やす時間が以前に比べ長くなった。

若手の介護職員にとっては、社会人経験の長い介護助手等と関わることで、話し方などを学ぶOJTとなっており人材育成にもつながっている。

■ 介護職員の声

- ・介護助手等に周辺業務を依頼することにより、利用者とのコミュニケーションが増え、利用者の求めている事がより深く理解できるようになった。
- ・1日の業務を流れ作業的に行うのではなく、なるべく利用者の思いを尊重しながら、食事、排泄、入浴、更衣、洗濯物の片付け等が細分化されていくと介護職として意欲、資質の向上につながっていくのではないかとと思う。

■ 介護助手等の声

- ・自身も高齢であるが、高齢者の方に手助けができた。また、今後の自分自身の高齢化対応に非常に参考となった。
- ・収入は少ないが生活の幅は広がると思う。
- ・介護施設の中で一つの歯車として少しばかり役立っている実感が持てている。

自治体コメント

県のマニュアルも活用しながら、介護職員自身が介護助手等の担う業務を明確に整理することで、円滑な業務分担を進めている。また、受け入れ後の研修や振り返りを定期的に行うなど、介護助手等へのサポート体制を整えることで、介護職員と介護助手等の双方が安心して働ける環境作りに努めている。

施設連絡先 担当：小林
電話番号：059-267-1800

自治体連絡先 三重県長寿介護課
電話番号：059-224-2262

介護老人保健施設 ハートランド ぐらんぱぐらんま（東京都八王子市）

介護助手等のイメージアップ戦略で人材確保・定着を強化

■施設紹介

- 介護職員数：32名 ●介護助手等：8名
- 取組の背景と目的

資格職の確保が難しくなる中、介護人材の確保難に対応すること、介護福祉士が本来業務に注力し、ケアの質を向上させること、地域包括ケアシステム構築に資する地域の人材を呼び込み、相互の活性化を図ることを目的に、介護サポーターという名称で介護助手等の導入を開始した。

■取組内容

1. 受入体制

介護サポーターの導入にあたり、経営層より全職員へ、取組の意義などについて周知を行った。医師（施設長）、看護師、介護福祉士、理学療法士、介護支援専門員等が参画するプロジェクトチームを組成し、毎月の定例会にて、地域との継続的な連携や、人材確保の具体策、懸案事項について随時協議しながら受入体制の整備を進めた。

安全面への配慮として、主任を経験し当施設を定年退職した70歳代のOBの方々を、介護サポーターのリーダーとして招聘し、直接指導に入ってもらった。それをサポートする形で多職種が相互に声かけなどを行う体制を整備した。

2. 業務の切り出し

介護サポーターは直接介助には関わらないことを原則とし、介護プロフェッショナルキャリア段位制度に則り、無資格未経験でもできる業務を洗い出し、見守りのスタッフ、配膳、ベッドメイキング等の業務の切り出しを進めた。

また、その業務を遂行するために必要な時間を割り出すようにした。



3. 募集

求人誌、地域の新聞に募集情報を掲載した。チラシ・ポスターは八王子介護保険サービス事業者連絡協議会が事務局となり、就職相談会のポスターを八王子市と相談し作成した。イメージアップを図り、『介護サポーター-HACHIOJI』というキャッチコピーをつけた。ターゲットは、介護の経験のある人材や一般の高齢者ばかりでなく、フレイルの高齢者や、様々な理由で就労が困難であった人も含め、人材のすそ野を広げることを方針とした。

その他、法人内の保育所の保育料を全額免除することで、子育てをする主婦の採用に繋がった。



4. 事前説明会・マッチング面談

● 事前説明会・マッチング面談：

八王子市が主催する就職相談会に参加し、募集活動を行った。八王子市は広域であり、地域ごとのブースを設けることで、近隣に住む方とマッチングがしやすい環境をつくった。業務の時間帯を午前・午後に分けて提示し、業務内容など説明を行った。



5. 雇用・就労

就労開始の約1か月前に、介護職員との個別面談を行い、サポーター側と職員側の相互の理解を深めるよう工夫した。就労開始時にはオリエンテーションを行い、定期的な職員連絡会で育成及び習熟状況を報告し、職員間での育成情報の共有を図った。指導担当である2人のリーダーは、週3日ずつ勤務し、マニュアルに沿って介護サポーターの指導・育成を行っている。

介護サポーターの方々に対し、友だちとしての関係性や、歓迎を表すためにデザイン性のあるユニフォームを作成し、イメージアップを図った。

6. 振り返り

介護助手等を受け入れているセクションの所属長が定期的に振り返り面談を行い相談指導を行った。

週3日以上勤務契約がある職員にはキャリアアップのシステムを導入しているが、介護サポーターには導入していないため、今後、サポーターの評価基準を整備していくことを予定している。

介護サポーターの配置数が増えるだけでなく、施設利用者の重症度などをみながら職員全体との配置のバランスを調整していくことで現場の負担軽減の実感に繋がると感じた。また、駐車場や更衣室などの事前の環境整備も欠かせないことが分かった。

7. 成果

介護職員の業務を見直し、周辺業務を介護サポーターに担当してもらうことで、介護職員の業務負担の軽減を図ることができた。具体的には、移動等が困難な利用者の見守りを介護助手等が行うことで、これまで目が届きにくかった場面でも十分な見守りができた。これにより利用者の転倒防止に繋がっており、これまで以上に安全を確保することができた。

同時に、介護現場での人材不足を補う一助として、人材獲得の窓口を広げる仕組みを確立できた。

■ 介護職員の声

- ・認知症の利用者がいきなり動き出したり、ふらつきのある方が突然立ち上がる等の動きに、見守り専任スタッフがいて対応できるようになった。
- ・介護職員の利用者への対応が手厚くなった。

■ 介護助手等の声

- ・祖母が認知症ということもあり、仕事として介護を身につけられれば良いと思った。
- ・収入があることで買い物ができ、利用者からのありがたの言葉をもらい、働くことに感謝している。
- ・毎日のメリハリができ、リフレッシュできている。
- ・人のために何かできることが嬉しい。

自治体コメント

介護助手等の雇用に向け、ユニフォームや名刺の作成など、独自の取組みにより、就労意欲が高まるきっかけとなっていた。オリエンテーションや職員の配置といった就労環境の整備などの細かい配慮もあり、介護助手等の不安を事前に取り除いていたことが成果要因と考える。

介護助手等への独自のキャリアアップシステムや評価手法を確立し、多様な人材が活躍できる介護現場を創り上げていただきたい。

施設連絡先 事務課 担当：石原
電話番号：042-652-2155

自治体連絡先 八王子市高齢者いきいき課
電話番号：042-620-7243

特定施設入居者生活介護豊田ほっとかん（愛知県豊田市）

多様な方々に訴えかける募集活動を展開

■施設紹介

- 介護職員数：19名
- 介護助手等：5名
- 取組の背景と目的

施設の運営を行う中で、介護職員の負担軽減を図ることについて以前より課題意識があった。人手不足への対策としての視点と地域貢献を目的に介護助手等の導入を行うことを決定した。

■取組内容

1. 受入体制

経営層より介護助手等の導入を実施する方針と目的等について職員へ説明があった。実際の介護助手等の受入方法については、管理者、管理職、現場職員が揃う形で、話し合いを行い、受入体制を整えていった。

2. 業務の切り出し

各事業所からそれぞれの部署の担当者が2名ずつ集まり、介護助手等に実施してもらえる業務について、どのような業務をどの時間に行うかなど、意見を出し合った。その際に、介護職員の業務を全て洗い出し、利用者への本来行うべき業務について明確化させ、マニュアルを作成した。

業務の切り出しに関する話し合いについては、業務のリスクなどの観点から、時間を掛けて慎重に決定した。

3. 募集

人材確保として、元気高齢者や時間の空いた主婦層など多様な方を対象とする方針で募集活動を進めた。介護助手等の募集チラシについて、チラシを見た方が介護の専門性が求められるといったイメージを持つのではないかなど懸念事項を話し合い、



求人チラシに簡単な業務内容や年齢・資格を問わない点を記載するなど作成を進めた。完成したチラシは、近隣へのポスティングや自治体の回覧板などで回覧した。

その他、日曜版の新聞への広告や、地区の高齢者クラブに対し事業説明を複数回行った。ハローワーク、シルバー人材センターも活用し、求人を行った。

求人募集

介護助手募集

老人ホーム入居者とデイサービス利用者様の日常生活のお手伝い
主婦の方、65歳以上の方大歓迎！

1 有料老人ホーム介護助手

業務内容
食事介助・下着、おむつ交換、入浴準備、レクリエーション補助、介護器具管理、洗濯機使用、洗濯物干し

業務時間
6:30～18:30 16時より3時間残業

時 給
930円

2 デイサービスセンター介護助手

業務内容
利用者を迎え入れ、お茶出し、食事配膳・下着、おむつ交換、入浴準備、レクリエーション補助、フロア巡回、フロア清掃、洗濯、事務作業等

業務時間
8:30～17:30 16時より3時間残業

時 給
930円

ご希望の日数・時間等をお聞かせください！

募集・お申し込みはこちら **株式会社 豊田ほっとかん**

〒471-0045 豊田市栄町7-45-6 電話 0565-36-3000

4. 事前説明会・マッチング面談

- 事前説明会：実施なし
- マッチング面談：

介護助手等の応募には元気高齢者や主婦の方が集まった。応募者に対し、施設見学を行い、マッチング面談時に、希望する勤務時間の聴取や実際の業務内容等について説明を行った。採用した5名の介護助手等の方は無資格であるものの、介護業界に興味を持たれている方が多い。

5. 雇用・就労

雇用条件は基本的にパートタイマーの方と同じ扱いとした。介護助手等の受入れの間口を広げる方針から、応募者の希望する時間に業務へ入っていただくことを優先した。そのため、週2日の勤務希望にも対応している。

また、人材育成として、介護助手等への指導担当者を配置し、OJTにて指導を行った。

6. 振り返り

いつでも職員に相談がしやすい環境ができており、何かあれば現場の管理職などが話を伺うようにしている。現在、介護助手等を採用して間もないため面談を実施していないが、入社後1週間、1か月、3か月のタイミングで定期的な振り返り面談の実施を予定している。

また、介護助手等の採用後に業務内容の検証と見直しとして、定期的にプロジェクト会議を行い、事務部門と現場部門の意見を交わした。

7. 成果

介護助手等が周辺業務を担うようになり、介護職員と利用者が接する時間が増えたことで、利用者に対してこれまで以上に丁寧に対応できるようになり、ケアの質の向上を実感している。

また、業務の切り出しで一連の業務を再整理することにより、今まで当たり前に行っていた業務にムダはないか、改善できる点はないかを点検し、業務全体の流れを再構築できた。

介護職員への介護助手等の導入の意義の説明を通じて、地域の方と一緒に地域の介護を支えるといった施設の理念を再確認することに繋がった。

■ 介護職員の声

- ・介護助手等にはできる・できないことに個人差があることを、さらに職員間で共有したい。
- ・介護助手等の方が利用者と会話をしているのを見ていると、利用者が楽しそうにしているのを目にするようになった。

■ 介護助手等の声

- ・利用者に人生の先輩として教えてもらったことが多々あり、もっと皆さんの声に耳を傾け、少しでも力になってあげたいと思うようになった。
- ・自宅で両親のサポートや日々のフォローがスムーズにできるなど、介護に関する知識が修得できた。
- ・7年前に勤めていた会社を退職してから、外へ出る機会も減り不安となることが多かった。仕事を始めるようになって、皆様とふれあえるようになり、元気を頂いている気がする。この仕事をすすめられ、勇気を出して一歩踏み出せて良かった。

自治体コメント

目先の負担を減らすために介護助手等の導入に動いたのではなく、地域貢献の視点や法人全体の体制強化の動きの中で、業務の標準化や外国人介護人材の導入などに包括的に取り組み、成果をあげている。何より、トップから現場までが一体的にアプローチしていることが素晴らしいと感じる。“どう働いてほしいか”だけでなく、“どう働きたいか”の視点がしっかりと考えられているので、今後の拡大・定着が大いに期待できる。

施設連絡先 総合事務管理室
担当：淋、深谷
電話番号：0565-36-3000

自治体連絡先 豊田市介護保険課
電話番号：0565-34-6634

社会福祉法人 溪仁会 介護老人保健施設 コミュニティホーム白石（北海道札幌市）

介護の魅力伝えるため紙芝居を使った事前説明会を実施

■施設紹介

- 介護職員数：34名
- 介護助手等：8名
- 取組の背景と目的

介護助手等の導入により有資格者である介護職員の業務を見直し、より専門性の高いケア業務の割合を高めることで介護職員のモチベーション向上につなげたい。また、業務の見直しにより時間外勤務の減少や有給休暇の取得促進を図りたい。さらに、地域の人材が就労することで、より地域に根づいた施設運営を目指したい。



■取組内容

1. 受入体制

受入にあたっては経営層・マネジメント層・現場職員でプロジェクトチームを作り、介護助手等導入の目的を共有するとともに、役割分担を整理し、体制を構築した。

2. 業務の切り出し

業務の切り出しは現場の介護主任が考えたものを役職者を中心に確認したが、介護助手等の方の動きなどを見て柔軟に見直しすることを考えている。

また、介護助手等の受入時間を考慮し、業務の実施時間を変えても良いか等を再検討し、見直しを行った。

介護助手のお仕事内容

- シーツ交換
- ドライヤー掛け
- お茶・オヤツ配り
- テーブル拭き
- コップ、エプロン洗い
- ゴミ集め
- ポータブルトイレ消毒
- 入浴衣類の準備
- その他

3. 募集

募集は、地元新聞へのチラシ折込により行った。

他にも地域の郵便局、JR・地下鉄、商店街にチラシ・ポスターを置いてもらった。配布枚数は2万枚。

「介護助手等を募集しています」等ではなく、地域の力を借りたいという思いを伝えるため「力を貸してください」といったワードを強調した。

チラシのベースは北海道老人保健施設協議会から提供いただいたものを施設にあわせて修正した。

札幌市の名前もお借りし、札幌市全体でやっているという公共性が周知の際に重要であったと思う。



4. 事前説明会・マッチング面談

●事前説明会：

事前説明会は施設で運営している介護予防センターの場を使い2日間実施した。2日間で21名の参加者があり、ほとんどは地域の方であった。

説明の内容は老健とは何かから始め、施設の紹介、業務内容を説明した後、施設見学を実施した。説明するにあたっては施設で作成した紙芝居を使い分かりやすくする等の工夫を行った。

●マッチング面談：

マッチング面談では、当初、午前・午後の両方で週3回勤務を想定していたが、午前中の時間帯希望者が多かったため、当初の予定を変え週2回、3時間（9～12時）勤務で受け入れるなど働きたい方の希望を優先することを心掛けた。



5. 雇用・就労

就労開始の1週間前に、介護職員の新人研修に準じた形で、オリエンテーションで接遇、感染症、認知症について、勉強会を実施し、理解を深めた。

就労時には入居者が介護職員と介護助手等を判別できるように介護職員はユニフォームを、介護助手等はエプロンを着用した。そうすることで、入居者が直接介護を介護助手等に依頼することがないよう工夫している。また、何をやればよいかわからないといったことがないように、業務マニュアルやタイムスケジュールを作成し、介護助手等へ渡している。

6. 振り返り・改善

振り返りは交換日記の形で実施。日々の業務についての疑問点や感想、不安点等を担当の介護職員と情報交換してもらい、担当職員がコメントを返すことで、疑問の解消や不安の軽減に繋がっている。介護助手等はこの交換日記を通じて、業務中の疑問や不安が減り、より質の高い業務を行えるようになってきている。

7. 成果

業務の切り出しが、介護業務全般を見直すきっかけとなり、業務全体の流れの再構築につながった。改めて役割分担を行うことで、介護職員が直接的なケアに少しずつ専念できる状況になりつつあり、介護職員の介護に対するモチベーションの向上を感じている。

また、介護助手等は地域の住民としての目線も持っているため、介護職員だけでは気付かなかった施設の課題の発見にもつながっている。

■介護職員の声

- ・介護助手等が仕事に慣れるにつれ、利用者と触れ合う機会が増え、介護助手等、利用者ともに笑顔で過ごす場面が多く見受けられ嬉しい。
- ・介護施設は閉ざされたイメージが強くあるが、介護助手等を受け入れることで様々なことがオープンになり職員個々も介護職の自覚を持ち利用者にサービスを提供する良い機会であると改めて感じた。

■介護助手等の声

- ・私も介護が必要になる時が来ますが1日も長く自分の足で歩き食事ができるように運動をして予防につなげたい。
- ・身内以外の方と多く話せることが新鮮に感じる。
- ・お給料が頂けて嬉しいです。今後も頑張ります。

自治体コメント

介護助手等の導入時、間接業務の内容を見直し整理を行い、マニュアル化したことや、介護職員へ介護助手等の導入意図を事前説明したことなど、準備体制を整えていたことが成果の要因と考える。

今年度は限られたサービス種別の事業所が事業に参加した状況であったため、機能分化の推進を市内各事業所に広げられるよう研修の実施等を検討することを予定している。

施設連絡先 支援相談課 担当：遠藤
電話番号：011-864-5321

自治体連絡先 札幌市保健福祉局
高齢保健福祉部介護保険課事業指導係
電話番号：011-211-2972

介護付有料老人ホームエールⅡ（北海道旭川市）

OJT担当職員を固定しマンツーマン指導を実施

■施設紹介

- 介護職員数：15名
- 介護助手等：2名
- 取組の背景と目的

人材不足が続く中、サービスの質と量の充実を図るために実施した。業務の見直しを図り、働き方を考えてもらうきっかけになればと思っている。また、介護助手等に対するOJTも行いながら、介護助手等の育成、高齢者の社会参加、就労機会の創出にも取り組みたい。



■取組内容

1. 受入体制

受入体制の整備にあたり、施設長、管理者、現場の介護職員でプロジェクトチームを作り、施設長は統括、管理者は事業のリーダー、現場の介護職員はOJTを担当するなど役割を分担した。

施設職員に対しては事前に介護助手等を雇用することの意義と目的を理解してもらうよう説明を行った。

入居者様に対しては介護助手等が生活援助に関わることを説明し、ご理解いただいた。

2. 業務の切り出し

業務の切り出しは経営者と管理者、現場の介護職員が意見を出し合って考えた。その際、来られる方の特性に合わせて柔軟に対応するため、業務のやり方を変えることなども想定した。



3. 募集

地域の市民会（町内会）へ依頼し、回覧板で募集チラシを地域の方に見ていただいた。また、地域包括支援センターにもチラシ配布に協力をしていただいた。チラシは50部作成。

旭川市からの協力も得られ、本取組について、市の記者会への情報提供を行っていただき、新聞に掲載されたことも募集の効果をあげる一因となった。



4. 事前説明会・マッチング面談

●事前説明会：

集団での事前説明会は行わず、応募があった際に都度個別の説明を実施した。

説明内容は、介護付き有料老人ホームの役割や施設の概要に加え、介護助手等として働く意義、業務内容を説明した。また、実際に働くイメージを持ってもらうために施設を見学して頂いた。

●マッチング面談：

募集期間終了後、個別のマッチング面談を実施した。面談では、本事業の概要を説明した後、介護助手等が担う仕事内容の説明と勤務時間、給与について説明した。また、あらためて施設を見学して頂き、実際に業務を行って頂く居室を見ながら、シーツ交換や掃除の仕方を説明した。

採用にあたっては、やる気と人柄の良さをみて判断した。

5. 雇用・就労

就労開始初日にオリエンテーションを行い、施設概要、業務、注意点（入居者様のこだわりや特性、身体介護を行わないこと等）を説明した。

就労時には基本的にOJT担当職員がマンツーマンでつき、教える人が変わるのを避けるため、OJT担当職員のシフトを介護助手等にあわせた。

業務中に迷うことが無いよう、業務の手順書を作成し、就労しやすいように工夫した。手順書には、道具の準備、入室の際のノック、掃除内容等、一連の流れが分かるようなものとした。



6. 振り返り

振り返りの機会として、業務終了後にOJT担当者と話をする時間を設け、その日の業務内容や疑問点・改善点等について話をしている。他にも相談会を実施し、入居者からの感想の共有や働いてみての感想を聞く場を設けている。また、取組期間が終わるころにアンケートを実施予定。アンケートでは継続の意思確認等を把握する面談を行う予定。丁寧に振り返りを実施することで、介護助手等の特性にあわせた実施方法の見直しが図られている。

7. 成果

介護助手等が周辺業務を担うことで、周辺業務を受け持っていた介護職員が専門的なスキルを要する業務に注力できるようになった。

また、高齢の介護助手等の言葉遣いや仕事に向き合う姿勢が若手の介護職員の見本となっており、介護職員の接遇能力の向上にもつながっている。

介護助手等は入居者と年代的に近いので、入居者からは良い話相手が増えてきたと好評で、施設の雰囲気も明るくなってきており、職場環境の改善にもつながっている。

■介護職員の声

- ・普段よりも時間に余裕ができ、普段気がつかない事にも気づくことができた。
- ・介護に対して、考える時間ができた。

■介護助手等の声

- ・「ありがとう」と声をかけて頂いたり、仕事を終えた時の喜び、スッキリ感が得られ働くことができて良かった。
- ・閉じこもり気味になりかけていた時に、介護助手の仕事と巡り会えた事に感謝します。

自治体コメント

比較的規模の小さな事業所においても、本取組が効果的であった成功例として捉えている。今回の課題を踏まえ、介護助手等の活用等、更なる労働環境改善の取組に期待している。

施設連絡先 担当：福田
電話番号：0166-48-0013

自治体連絡先 旭川市長寿社会課
電話番号：0166-25-9797

老人保健施設ジョイスティ（愛知県豊田市）

やる気と能力に応じたキャリアパスを用意

■施設紹介

- 介護職員数：35名
- 介護助手等：3名
- 取組の背景と目的

以前より現場で課題となっていた人材確保について、事業所の5か年計画の中で、取組を強化していくことを方針として定めていた。無資格の勤務者へ介護福祉士の資格取得の補助を行うなど様々な施策を進める中、地域貢献や人材確保の視点から介護助手等の導入について取り組むことを決定した。

■取組内容

1. 受入体制

介護助手等の導入に際し、5か年計画推進メンバーから職員へ説明を実施した。本取組のきっかけとなった、5か年計画の策定にあたっては、現場の声が反映されるよう介護・看護職員等にも計画づくりに関与してもらい、納得感を持ってもらうことができた。

施設長（医師）、室長（事務）、看護師、介護福祉士、事務職員が参画するプロジェクトチームを作り具体的な受入体制の準備を推進した。



2. 業務の切り出し

介護リーダーが集まり、介護助手等へ、どの業務を渡すことができるか、業務の切り出しを行った。話し合いの中で、お茶のトロミ付けなどの業務はリスクがあるため議論となった。また、切り出した業務をマニュアル化し、他の職員がそのマニュアルの見直しを行うようにした。そうすることで、職員全員で業務のムリ・ムダ・ムラを見直す機会となった。



処遇設定に頑張りを反映できないかという話になり、2段階の処遇設定を行った。処遇設定の1段階目は人に関わらない周辺業務に特化したもの、2段階目は人に関わる業務にシフトするものなどとした。また、周辺業務をA・Bに区分し、良ければAとして、介護福祉士の見守りのもと業務を実施してもらうようにした。2通りの区分を設けることで、介護助手等の業務に慣れていない人への配慮にもなると考えた。

3. 募集

介護助手等の募集方法については、新聞への折り込みチラシ、ハローワークでの募集、地域のお祭りやホームページへの掲載にてPRを行った。募集の対象は、施設周辺にお住まいの74歳までの元気高齢者を想定した。

4. 事前説明会・マッチング面談

- 事前説明会：
施設の見学会を開催し、介護助手等の希望者に導入目的や業務内容について説明を行った。
- マッチング面談：
就労時間・勤務回数等の本人希望を確認し、本人合意のもと、就労開始日を決定した。



5. 雇用・就労

長く働いてもらうことを想定し、シフトは短い勤務時間をベースに、勤務回数や就労時間の設定を本人の勤務希望に対応するようにした。

本人のやる気と能力に応じて、業務内容と処遇を2段階で設定し、介護資格の取得補助などのキャリアパスも設けた。

また、利用者・職員に介護助手等であることを認識してもらえるよう介護助手等の制服はエプロンで色分けし、視覚的に判別できるようにした。

就労開始時には、他の職種と同様にオリエンテーションとして個人情報の保護などについて説明し、指導担当者を決め助言・指導などを行った。

6. 振り返り

介護助手等との不安や悩みの吸い上げ・対応として、毎日振り返りを行い、不安の抽出や次回担当する職員に共有できるように紙面で伝達するよう工夫した。その中で、元気高齢者の方は複数の業務を覚えることができるのか不安を抱えていることが分かった。そのため、業務をひとつずつ習得してもらい、習熟度を双方で確認できるように帳票でチェックを行い、個人の習得状況に応じて業務範囲を調整するよう対応した。

7. 成果

介護職員の直接的なケア・周辺業務の整理とマニュアルの見直しを行ったことで、業務の明確化と役割分担を行うことができた。その結果、介護職員が担っていた周辺業務を軽減することができ、利用者対応など専門性を活かした業務に集中することができるようになった。さらに、今後の新入職員の受入体制の整備を行うことができた。

■ 介護職員の声

- ・清掃業務など、丁寧に行っていただけている。また、職員が居室ラウンドがこまめにできない場合にも介護助手等が利用者の声を早めに聞いてくれることで、早期対応につながっている。
- ・個々の能力に応じて、仕事量や内容を常に考慮しながら指導しているが、介護助手等の受入人数が増えた際に、マンツーマンの対応ができにくくなる。そのため、定期的に介護助手等へのフォローミーティングを継続していくことも大切だと感じる。

■ 介護助手等の声

- ・仕事に来ることで人と接する機会が多くなり、社会とのつながりができた。
- ・介護職はやはり大変そうですが、少しでも役に立てればと思います。

自治体コメント

介護助手等の現場指導担当者を複数設定するなど職員、介護助手等双方にとって負担を軽減する対応がされていることや、現場のリーダーに権限を委譲して業務分化の整理を任せている点など、人材育成の視点が常に意識されていることが素晴らしい。そのことが、現場の職員が自発的に介護助手等の方に関わる意識醸成に繋がっており、スムーズに受入れが進んでいるポイントになっていると感じる。

施設連絡先 老人保健施設ジョイステイ
担当：宇野
電話番号：0565-24-0620

自治体連絡先 豊田市介護保険課
電話番号：0565-34-6634

日々の振り返りを業務の見直しに活用

■施設紹介

- 介護職員数：46名
- 介護助手等：4名
- 取組の背景と目的

介護助手等の導入の取組で介護職が専門的な業務に取り組めること、業務負担軽減ができることを期待。また、それにより老人保健施設の役割である在宅復帰を更に向上させるため「チームケア」・「多職種連携」の強化による質の向上を図りたい。



■取組内容

1. 受入体制

受入にあたっては経営層・マネジメント層・現場職員でプロジェクトチームをつくり、介護助手等導入の目的を共有するとともに、役割分担を整理し、受入体制を構築した。介護助手等の呼び方はケアアシスタントとしている。

2. 業務の切り出し

業務の切り出しは、役職者を中心に現場も含め各部署・各階での業務整理・業務を切り出すとともに、介護助手等の勤務時間に合うような業務を準備した。

また、応募者の得意分野や想いを受け止めながら、生きがいに繋がるように柔軟に対応。

実際に利用者にあわせた対応が必要な業務については、苦手とする方が多かったため、切り出した業務を再度見直し、個別性のない簡易な業務に注力していただくようにした。

3. 募集

募集は、法人内の各事業所（3箇所）で掲示するとともに、新聞折込や地域の各戸にポスティングを行った。近隣の会館・まちづくりセンターやドラッグストアにもチラシを置いてもらった。チラシの配布枚数は2万枚。

チラシのベースは北海道老人保健施設協議会から提供を受けたものを施設にあわせて修正した。

札幌市の名前もお借りし、札幌市全体で取り組んでいるという公共性が応募に繋がったと考えている。



4. 事前説明会・マッチング面談

●事前説明会：

事前説明会は施設で実施している健康サロンの場を使い2回実施した。参加者は全て区内の方で合計9名。説明内容は老健とは何かから始め、施設の紹介や業務内容を説明した。あわせて施設見学を行い、既に介護助手等として働いていた方が得意としている分野（体操の講師）を行っている様子を見学して頂くことで具体的なイメージをもってもらった。

●マッチング面談：

マッチング面談では、人物を重視した。中には保険・年金の関係で働く時間を制限される方もいたが、応募者の希望を聞く形で調整した。

本日のスケジュール

- ①「介護老人保健施設あつべつ」について
- ② 施設見学
- ③「介護職員能力開発等推進事業」について
- ④ ケアアシスタント・介護助手の仕事について
- ⑤ 事業の参加申込
- ⑥ アンケートのご記入
- ⑦ 個別相談・就労マッチング申込書のご記入
- ⑧ 終了

5. 雇用・就労

採用者には雇用前説明会を実施した。改めて施設説明を行うとともに新規採用者向けの業務心得を活用して、勤怠管理、業務内容等を説明した。

また、どの業務をどの時間に行うかを明確にするため、本事業実施前にすでに雇用していた介護助手等が今回採用された介護助手等それぞれにタイムスケジュールを作成し、迷うことが無いよう業務ができるようにした。

6. 振り返り

業務終了後や、業務間で進捗状況を都度、確認するようにしている。出勤初回から3日目の業務終了後にその日の業務内容や業務の感想を確認し、業務の振り返りに活用した。

介護係長をメンターとし、介護助手等を精神的にフォローした。最初は付きっきりで業務を行う必要があったが、慣れてくれば一人でも問題なく業務を行っている。

7. 成果

業務の切り出しにより、改めて役割分担を見直すことで、介護助手等が周辺業務を幅広くカバーすることができた。これにより介護職員が直接的なケアに集中できるようになった。

また、介護助手等と同じチームで働く仲間として迎え入れたことが、職員の意識を変え、介護職員以外のさまざまな職種と質の高い情報をより頻繁に共有することができ、チームケアの実践につながっている。

■介護職員の声

・地域には、潜在的に働ける人・働きたい人がいることがよくわかった。介護助手等の方にしっかりと業務を習得してもらい、継続雇用につながるようにしたい。また、継続雇用が続き介護職員が老健の専門職の一員として、より積極的に在宅復帰・機能回復に係る環境を作ることでより良いサービス提供に努めたい。

■介護助手等の声

・子育てが落ち着き、専業主婦だったが色々な方と交流ができています。
・この仕事をする事によって、新しい世界の方と交流することができた。
・自分の体に合った仕事で、適度に体を動かしているのでよい運動にもなっている。

自治体コメント

介護助手等の導入時、間接業務の内容を見直し整理を行い、マニュアル化したことや、介護職員へ介護助手等の導入意図を事前説明したことなど、準備体制を整えていたことが成果の要因と見込まれる。今年度は限られたサービス種別の事業所が事業に参加した状況であったため、機能分化の推進を市内各事業所に広げられるよう研修の実施等を検討することを予定している。

施設連絡先 総務課 担当：後藤
電話番号：011-896-5020

自治体連絡先 札幌市保健福祉局
高齢保健福祉部介護保険課事業指導係
電話番号：011-211-2972

介護老人保健施設カトレア（三重県松阪市）

介護助手等の業務をステップアップさせやりがいを持たせる

■施設紹介

●介護職員数：30名 ●介護助手等：6名

●取組の背景と目的

「人材不足への対応や介護職員の負担軽減を図ること」、「介護の専門性を向上させ利用者へのケアの質を高めること」を目的とし、介護助手等の導入を行った。また、地元の元気高齢者を採用することで、地域住民とつながりを持つことや地域貢献に繋がりたいという思いで取組を開始した。

■取組内容

1. 受入体制

介護助手等の導入にあたり、職員全体の理解や協力を得るため、施設長より職員へ介護助手等の導入の目的や取組内容について説明を行った。その際、介護助手等への教育など負担増加を懸念する声も上がったが、利用者へのケアの専門性や質を高めるには、介護業務を細分化し、介護助手等の協力が必要であることを説明し、職員の協力を得、目的意識を組織内に浸透させて受入体制を整えた。

2. 業務の切り出し

介護主任をはじめ、職員で話し合いを行い、利用者に行う直接的な介護業務（直接処遇）と、付随して発生する間接業務（間接処遇）の切り出しを実施した。

間接処遇に該当する業務を介護助手等が行うにあたり、各業務のレベルが異なることから、業務レベルを大まかにABCの3段階に分類した。介護助手等は、就労開始初期には、シーツ交換や物品補充などの業務から開始し、介護福祉士の指導の下、よりレベルの高い、配茶や車いす誘導、レクリエーションなどを徐々に実施できるようになった。業務のレ



ベル分けにより、ステップアップの道筋が見え、介護助手等のモチベーション維持にもつながっている。



3. 募集

元気高齢者の方をターゲットに、三重県老人保健施設協会にて統一チラシを作成し、新聞への折り込みなどで1万5～6千世帯に配布し、さらに、施設内にもチラシを掲示し、面会者の目に止まるようにした。その他、新聞広告を出し応募を募った。現在では、採用した介護助手等の方の口コミでの紹介から、応募者が増えるようになっている。

4. 事前説明会・マッチング面談

● 事前説明会：

事前説明会では、参加者に対し、介護助手等導入の目的、介護職員と介護助手等の業務の違いなどについて説明を行った。

● マッチング面談：

面談前にヒアリングのためのアンケート（就労可能な曜日や時間帯、資格など）を実施した。採用の際には、シフトなど勤務条件が合う方を優先したほか、人柄、やる気、志望理由などを選定基準とした。応募があった元気高齢者の方は、自身の生計のためだけでなく、地域や介護現場への貢献や定年を迎えた後の生きがいと考えている声が多く聞かれた。

5. 雇用・就労

採用後のオリエンテーション時に、個人情報保護や感染対策、認知症の利用者への対応、ベッドメイキングなどの実践など、他の職員と同じように説明することで、介護助手等の導入がスムーズになった。就労開始後1か月ほどは、介護福祉士がマンツーマンで介護助手等を指導する期間を設け、OJTを通して業務を覚えてもらった。真剣に業務を覚えようという介護助手等の姿勢から、介護福祉士も自然と指導に熱が入り、組織に良い影響を及ぼしている。

介護助手業務【日勤編】	
9:00	介護助手への申し送り、水分補給の目録を記入。 東水分補給がばらばらだったリーダーの指示のもと部屋へコップやかんを配す。
10:00	①居室の整理・環境整備 ベッドメイキング②浴室用品補充・浴室清掃③車椅子 洗浄（一部）④ボーターブルトレ洗浄⑤オムツ台車物品補充
11:00	エプロン脱ぎ（個人持ち必須）①脱着ケ物品整理（胸アライン、ガードルベース） お茶の準備
12:00	朝食 配膳・下膳・台車運搬 テーブル拭き・洗面洗浄
13:00	①脱着ケ物品整理（胸アライン、ガードルベース）・エプロン脱ぎ
14:00	お話し相手、オムツ台車片付け
15:00	オキツの準備 お昼入れ
15:30	入浴衣類の準備・洗濯物おしりょう
16:00	エプロン脱ぎ（個人持ち必須）①脱着ケ物品整理（胸アライン、ガードルベース） お茶の準備
17:00	終了 ○その他 各フロアーの日中の責任は介護リーダーにあつた。家庭用の洗濯や利用者様の洗濯があつた時は介護リーダーに必ず伝えよう。 来客フロア曜日別で上記以外にも業務があります。介護リーダーから指示をもらいましょう。

6. 振り返り

就労開始から1か月半、3か月後に聴き取り調査を行う形で業務をはじめとした振り返りを実施した。その中で、オリエンテーション時の研修が役に立ったという意見があり、最初の実践的な教育の機会が必要であることがわかった。

その後、実践的なトレーニングに重点を置き教育を行い、現在は、間接処遇の範囲内で介護助手等の対応する業務レベルが上がってきている。

7. 成果

介護助手等による周辺業務のサポートにより介護職員が直接的なケアに注力できる時間が増えた。また、ムリ・ムダを取り除き、必要な業務を切り出すことで、一連の業務を再構築することができた。

介護助手等の方は離職もなく、生きがいを感じながら業務に携わっており、介護助手等の導入前に比べ、施設内に明るさや活気が生まれたと感じている。

■ 介護職員の声

- ・利用者を見守る、観察する時間が確保され、そのことが、事故回避など利用者の利益に繋がった。
- ・業務の明確化から時間の余裕を利用者の為の時間と有益にしていけることが大切と思った。

■ 介護助手等の声

- ・1週間のうち無理のない日数、定時に出勤し働くという決まった生活が快適です。
- ・入所者の皆様が楽しく歌える唄を選ぶのが生きがいになっている。
- ・車椅子の扱い、など介護に関する知識などが修得でき、介護職への興味が湧いた。

自治体コメント

業務の切り出しのほか、指導・相談等の受け入れ体制を事前に整えたことで、介護助手等の受入をスムーズに進められた。受入後も介護助手等のスキルアップやモチベーション維持に取り組んでおり、導入時に目的としていた、介護職の負担軽減や利用者へのケアの質の向上につながっている。

施設連絡先 事務部門 担当：中畑
電話番号：0598-20-0088

自治体連絡先 三重県長寿介護課
電話番号：059-224-2262

令和元年度 老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業
介護職の機能分化の推進に関する調査研究事業
報告書

令和2年（2020年）3月

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所
〒102-0093 東京都千代田区平河町2-7-9 JA共済ビル10階
TEL : 03-5213-4171 FAX : 03-3221-7022

